

BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BY PLAAS- LIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIER- EILAND

ANON H.F. POWRIE



**Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan
die vereistes vir die graad M.A. in Maatskaplike
Werk aan die Universiteit van Stellenbosch**

Studieleier : Dr M.S. Weekes

Maart 2001

VERKLARING

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige ander Universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

OPSOMMING

Die doel van hierdie studie was om die huidige funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland te ondersoek. Om hierdie doel te bereik is 'n verkennende studie onderneem. In die studie is die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk internasionaal sowel as in Suid-Afrika ondersoek. Uit die ondersoek blyk dit dat die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk internasionaal en in Suid-Afrika, nie dieselfde patroon gevolg het nie. In Suid-Afrika het industrialisasie bykans 'n eeu later as in die Europese lande plaasgevind en is die ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk verder ook gestrem deur 'n politieke stelsel van afsondering.

Die organisatoriese konteks van bedryfs-maatskaplike werk praktyk en die rolle, funksies, kennis en vaardighede van die bedryfs-maatskaplike werker is bespreek. Dit is noodsaaklik dat die bedryfs-maatskaplike werker nie slegs oor insig van die strukturele en funksionele aspekte van organisasies moet beskik nie, maar behoort hy veel eerder te weet hoe om hierdie insig en kennis-basis te benut ten einde maatskaplike werk in die werkomgewing te bevorder. Alhoewel die rolle, funksies, kennis en vaardighede van die bedryfs-maatskaplike werker tot 'n groot mate met maatskaplike werkers in ander velde ooreenstem, is dit ook duidelik dat hierdie veld meer gespesialiseerde vaardighede en kennis verg.

Daar is aandag geskenk aan maatskaplikewerk supervisie en bestuur in die bedryfsopset en het dit uit die studie duidelik geword dat maatskaplikewerk supervisie en bestuur in die bedryfsopset deur verskeie organisatoriese faktore beïnvloed word. Supervisie is van besondere belang vir plaaslike owerhede,

aangesien 'n program vir supervisie aan dié organisasies die geleentheid bied om op 'n wetenskaplike, verantwoordbare wyse met die maatskaplike werkers te kommunikeer en kontrole oor hulle dienslewering en doelbereiking uit te oefen.

Laastens is die struktuur en funksionering van plaaslike owerhede met spesifieke verwysing na bedryfs-maatskaplike werk bespreek. Die ontstaan van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland en plaaslike owerhede se werknemer hulpprogrambeleid en middele-afhanklikheid behandelingsbeleid is ook bespreek.

'n Empiriese ondersoek is na die literatuurstudie onderneem, waaraan agt bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland sowel as hul ses bestuurders deelgeneem het. Die vraelys is as tegniek van inligtinginsameling gebruik. Gegronde op die gevolgtrekkings en bevindings van hierdie studie, word daar aan die einde van die verslag bepaalde aanbevelings ten opsigte van die praktiese implementering van bedryfs-maatskaplike werk beleid en die proses van supervisie vir plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland gemaak.

SUMMARY

The purpose of this study was to investigate the present functioning of occupational social work at local governments in the Cape Peninsula. In order to realise this aim, an exploratory study was undertaken. In this study the historical development of occupational social work, internationally as well as in the South African context, was investigated. From the investigation it became apparent that there is a difference in the pattern between the historical development of occupational social work internationally and in the South African context. In South Africa industrialization occurred almost a century later than in the European countries and the development of occupational social work was further hampered by the political system of separate development.

The organizational context of occupational social work practice as well as the roles, functions, knowledge and skills of the occupational social worker were discussed. It is essential that the occupational social worker should not only have insight into the structural and functional aspects of organizations, but should also have the know how to apply this knowledge base to promote social work services in the workplace. Although the roles, functions, knowledge and skills of the occupational social worker are relatively similar to those of social workers in other fields of practice, it is also evident that this field requires more specialized skills and knowledge.

Attention was given to social work supervision and management in the occupational context and it became apparent that in the occupational context, social work supervision and management are influenced by a variety of organizational factors. Supervision is extremely important to local governments because it provides the opportunity for these organizations to guide the service delivery of the social workers in a scientific and responsible manner.

Lastly the structure and functioning of local governments were discussed with specific reference to occupational social work. The emergence of occupational

social work at local governments in the Cape Peninsula as well as the Employee Assistance Program policy and the substance dependency treatment policy of local governments were also discussed.

An empirical investigation was undertaken after the literature study, in which eight occupational social workers as well as their six managers at local governments in the Cape Peninsula participated. The questionnaire was used as the technique for data collection.

On the basis of the conclusion and findings of this study, certain recommendations on the practical implementation of occupational social work policy and the process of supervision for local governments in the Cape Peninsula are made at the end of the report.

DANKBETUIGING

Die volgende persone word bedank vir hul onderskeie bydraes en insette by die projek :

Ons Hemelse Vader deur Wie alle dinge moontlik gemaak word.

My studieleier, Dr. M.S. Weekes, vir sy leiding, ondersteuning en geduld.

Mev. K. Cloete en Me. C. Swart vir hul bekwame tikwerk.

Mev. Felicity Titus wat die tesis taalkundig versorg het.

My eggenote, Jeanette en seun Laszlo, wie se volgehoue aanmoediging en verdraagsaamheid die aanbieding van hierdie tesis moontlik gemaak het.

My familie en vriende wat my met soveel toewyding, liefde en aanmoediging bygestaan het.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK 1

BLADSY

INLEIDING

1.1	Faktore aanleidend tot die studie	1
1.2	Motivering vir die ondersoek	2
1.3	Doel van die ondersoek	3
1.4	Metode van die ondersoek	4
1.5	Afbakening van die navorsingsveld	5
1.6	Aanbieding van die inhoud van die verslag	6

HOOFSTUK 2

DIE HISTORIESE ONTWIKKELING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK

2.1	Inleiding	7
2.2	Begripsomskrywing van bedryfs-maatskaplike werk	8
2.3	Die doel van bedryfs-maatskaplike werk	9
2.4	Die oorsprong en historiese ontwikkeling van Bedryfs-maatskaplike werk	10
2.4.1	Welsynskapitalisme	11
2.4.2	Persoonlike probleemoriëntasie	14
2.4.3	Diensmodel	17
2.4.4	Voorkomingsmodel	17
2.4.5	Organisatoriese verandering	19
2.5	Modelle van bedryfs-maatskaplike werk	21

2.6	Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika	29
2.6.1	Bedryfs-maatskaplike werk voor industrialisasie in Suid-Afrika	30
2.6.2	Bedryfs-maatskaplike werk na industrialisasie in Suid-Afrika	31
2.6.2.1	Die invloed van die Wiehahn Kommissie op arbeidsverhoudinge	32
2.6.2.2	Politieke veranderinge na 1994 in Suid-Afrika	32
2.7	Samevatting	39

HOOFSTUK 3

DIE ORGANISATORIESE KONTEKS VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK PRAKTYK EN DIE ROLLE, FUNKSIES, KENNIS EN VAARDIGHEDE VAN DIE MAATSKAPLIKE WERKER

3.1	Inleiding	41
3.2	Samelewingsfaktore wat bedryfs-maatskaplike werk beïnvloed	42
3.3	Strukturele en funksionele aspekte van organisasies wat bedryfs-maatskaplike werk beïnvloed	43
3.3.1	Begripsomskrywing van 'n organisasie	44
3.3.2	Spesifieke eienskappe van 'n organisasie	45
3.4	Organisatoriese kultuur	46
3.4.1	Organisatoriese struktuur	46
3.4.1.1	Organisatoriese prosesse	49
3.4.1.2	Organisatoriese politiek	50
3.5	Rolle, funksies, kennis en vaardighede van die bedryfs-maatskaplike werker	52
3.6	Samevatting	65

HOOFTUK 4

MAATSKAPLIKEWERK BESTUUR EN SUPERVISIE IN DIE BEDRYFSOPSET

4.1	Inleiding	67
4.2	Begripsomskrywings van maatskaplikewerk bestuur en supervisie	68
4.2.1	Maatskaplikewerk bestuur	68
4.2.2	Maatskaplikewerk supervisie	69
4.3	Faktore van die bedryfsopset wat maatskaplikewerk supervisie en bestuur beïnvloed	69
4.3.1	Organisatoriese struktuur	70
4.3.2	Organisatoriese politiek	71
4.3.3	Organisatoriese kultuur	72
4.4	Supervisiefunksies	72
4.4.1	Die administratiewe funksie	73
4.4.2	Die onderrigfunksie	77
4.4.3	Die ondersteuningsfunksie	81
4.4.3.1	Bronne van spanning vir die maatskaplike werker	81
4.5	Die supervisie proses in die bedryfsopset	83
4.5.1	Die aanvangsfase	83
4.5.2	Die werksfase	84
4.5.3	Die afsluitingsfase	87
4.6	Samevatting	88

HOOFSTUK 5

DIE FUNKSIONERING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BY PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

5.1	Inleiding	90
5.2	Begripsomskrywing van plaaslike owerhede	90
5.3	Die bedieningsareas van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland	91
5.4	Struktuur van plaaslike owerhede	92
5.5	Die ontstaan van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skeireiland	98
5.6	Werknemer hulpprogram beleid van plaaslike Owerhede in die Kaapse Skeireiland	102
5.6.1	Visie van werknemer hulpprogram	102
5.6.2	Missie van die werknemer hulpprogram	102
5.6.3	Voorwoord tot die werknemer hulpprogram	102
5.7	Middelafhanklikheidsbehandelingsbeleid	107
5.7.1	Opleiding	107
5.7.2	Verwysingsprosedure van die beleid	108
5.7.2.1	Vrywillige of self-verwysing	108
5.7.2.2	Portuurgroep, vakunie, beskermingsdienste of gesondheids-verteenwoordiger verwysing	108
5.7.2.3	Statutêre verwysing na 'n rehalitasiesentrum	109
5.7.2.4	Stappe wat gevolg word indien 'n werknemer gedurende werksure onder die invloed van alkohol of dwelms gevind word	109
5.7.2.5	Verwysing vanaf bedryfsgesondheidsdienste met die werknemer se toestemming	110

5.8	Prosedure van die middelafhanklikheid-behandelingsbeleid	110
5.8.1	Beraad en eksterne verwysing	110
5.8.2	Siekteverlof	111
5.8.3	Opvolg prosedure van die middelafhanklikheidbehandelingsbeleid	111
5.9	Werknemer hulpprogram : Prosedures vir die verwysing en behandeling van werknemers met probleme	112
5.9.1	Vrywillige of self-verwysing	112
5.9.2	Algemene verwysings	112
5.9.3	Konstruktiewe aksie verwysings	112
5.10	Werknemer hulpprogramopleiding	114
5.11	Riglyne vir die evaluering van 'n werknemer Hulpprogram beleid	114
5.12	Samevatting	117

HOOFSTUK 6

DIE BEOEFENING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BY PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

6.1	Inleiding	119
6.2	Teikenpopulasie	119
6.3	Inhoud van die vraelys	120
6.4	Responskoers	121
6.5	Navorsingsresultate	121
6.5.1	Vraelys vir bedryfs-maatskaplike werkers	122
6.5.1.1	Besonderhede van plaaslike owerhede wat bedryfs-maatskaplike werkers in diens het	122

6.5.1.2	Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede	122
6.5.1.3	Organisatoriese aspekte van plaaslike owerhede	128
6.5.1.4	Die rolle en take van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede	139
6.5.2	Vraelys vir bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers	146
6.5.2.1	Besonderhede van plaaslike owerhede wat bedryfs-maatskaplike werkers in diens het	146
6.5.2.2	Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede	146
6.6	Samevatting	157

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1	Inleiding	158
7.2	Gevolgtrekkings : empiriese ondersoek	158
7.3	Besonderhede van plaaslike owerhede wat bedryfs-maatskaplike werkers in diens het	159
7.4	Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede	159
7.5	Organisatoriese aspekte	160
7.6	Die rolle en take van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede	163
7.7	Aanbevelings	164

BIBLIOGRAFIE 167

Bylae 1	:	Vraelys vir bedryfs-maatskaplike werkers	175
Bylae 2	:	Vraelys vir bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers	185

LYS VAN TABELLE

Tabel 1	:	Aantal bedryfs-maatskaplike werkers verbonde aan plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland	120
Tabel 2	:	Teikensisteem van dienslewering	122
Tabel 3	:	Probleme volgens grade van voorkoms	123
Tabel 4	:	Beskrywings wat die meeste met die aard van die werk ooreenstem	124
Tabel 5	:	Persoonlike probleme	126
Tabel 6	:	Werkverwante probleme	127
Tabel 7	:	Aantal jare van bestaan van die bedryfs-maatskaplike werk diens by plaaslike owerhede	128
Tabel 8	:	Die hoofrede vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker	129
Tabel 9	:	Die rede vir die besluit vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker	130
Tabel 10	:	Die hoofdoel van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede	131
Tabel 11	:	Afdeling waaronder die bedryfs-maatskaplike werk diens funksioneer	132
Tabel 12	:	Verslagdoening deur bedryfs-maatskaplike werkers	132
Tabel 13	:	Supervisie van bedryfs-maatskaplike Werkers	133

Tabel 14	:	Skakeling met interne afdelings	134
Tabel 15	:	Skakeling met eksterne organisasies	134
Tabel 16	:	Professionele persone met wie daar gereeld saamgewerk word	135
Tabel 17	:	Bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens	136
Tabel 18	:	Die invloed van bedryfs-maatskaplike werk diens op die arbeidsmag	138
Tabel 19	:	Rolle van die bedryfs-maatskaplike werker	139
Tabel 20	:	Take van die bedryfs-maatskaplike werker	141
Tabel 21	:	Take wat verband hou met die gemeenskap van werkers as 'n geheel en die eksterne gemeenskap	143
Tabel 22	:	Take wat verband hou met die gemeenskap van werkers	145
Tabel 23	:	Aantal werknemers in diens van plaaslike owerhede	146
Tabel 24	:	Programme wat meestal deur bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede bedryf word	151
Tabel 25	:	Take van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede	152
Tabel 26	:	Moontlike programme wat deur die bedryfs-maatskaplike werkers aangebied kan word	154

LYS VAN FIGURE

BLADSY

Figuur 1	:	Klassifikasie van onderrigbeginsels en tegnieke	78
Figuur 2	:	Die Matriks (Adhocratiese) ontwerp	95
Figuur 3	:	Die Piramidiese (Docratiese of Burokratiese) ontwerp	96

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1.1 FAKTORE AANLEIDEND TOT DIE STUDIE

Suid-Afrika het sedert 1994 drastiese ekonomiese en politieke verandering ondergaan. Post-Apartheid Suid-Afrika is op ekonomiese gebied veral gekenmerk deur die demokratisering van die werkplek wat uit arbeidswetgewing voortgespruit het. Hierdie vinnige veranderinge het 'n behoefte by die onderzoeker tot stand gebring om sy generiese maatskaplike werkagtergrond en kennis met die gespesialiseerde kennis wat die werkomgewing vereis, aan te vul. Om hierdie rede het die onderzoeker gedurende 1998 vir die MA-graad in Maatskaplike Werk by die Universiteit van Stellenbosch geregistreer. Aangesien geen studie oor die rol van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland nog gedoen is nie, het die onderzoeker besluit om so 'n ondersoek te onderneem.

Die doel van bedryfs-maatskaplike werk volgens Ozawa (1980:464) is om produktiwiteit te verhoog, om stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van werkers te verbeter. In aansluiting hiermee definieër Straussner (1990:2) bedryfs-maatskaplike werk as 'n gespesialiseerde veld van maatskaplike werk wat die menslike en sosiale behoeftes van die arbeidsmag deur 'n verskeidenheid van intervensies aanspreek ten einde aanpassing tussen individue en hul omgewings te optimaliseer. Ten einde die arbeidsmag in staat te stel om hul werk goed te doen is dit nodig dat daar na die werkers en hul afhanklikes se menslike en sosiale

behoefte omgesien word. Dit is juis die werkers en hul afhanklikes wat volgens Akabas (1995:1779) die teikensisteem uitmaak van bedryfs-maatskaplike werk. Teen die agtergrond van bogenoemde blyk dit asof verhoogde produktiwiteit die grootste beweegrede vir organisasies kan wees om 'n bedryfs-maatskaplikewerk diens te implementeer.

1.2 MOTIVERING VIR DIE ONDERSOEK

Aangesien plaaslike literatuur oor bedryfs-maatskaplike werk beperk is, het die ondersoeker besluit om deur middel van hierdie studie 'n bydrae te lewer om meer plaaslike literatuur oor bedryfs-maatskaplike werk te help vestig. Dit is ook die ondersoeker se begeerte om na voltooiing van sy studies, as 'n maatskaplike werker binne die bedryfsopset te kan werk.

Googins (1987:38-47), Googins & Godfrey (1985:396-401;1987:32), Ozawa (1980:464-466) en Kurzman (1987:899-904) maak melding van vyf onderskeibare fases van ontwikkeling binne bedryfs-maatskaplike werk, naamlik:

1. Welsynskapitalisme;
2. Persoonlike probleemorientasie;
3. Diensmodel;
4. Voorkomingsmodel en
5. Organisatoriese verandering.

Hierdie vyf fases van ontwikkeling word in detail in hoofstuk vyf bespreek. Deur hierdie studie sal die navorser probeer vasstel by watter van die voorafgaande fases van ontwikkeling daar tans deur plaaslike owerhede gefunksioneer word. Die navorser sal ook probeer vasstel hoe die aanvanklike besluit geneem is om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel en watter bydrae die implimentering van bedryfs-maatskaplike werk aan plaaslike owerhede gelewer het.

1.3 DOEL VAN HIERDIE ONDERSOEK

Die doelstelling van hierdie ondersoek is om die huidige funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland te ondersoek en om 'n verwysingsraamwerk en riglyne daar te stel vir die praktiese implementering van bedryfs-maatskaplike werk beleid en die proses van supervisie vir plaaslike owerhede.

1.3.1 Die doelwitte van hierdie studie is om:

- a) Die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland te ondersoek.
- b) Die organisatoriese konteks van bedryfs-maatskaplike werk te omskryf.
- c) Die rolle, kennis, funksies en vaardighede van die bedryfs-maatskaplike werker te bepaal.
- d) Die modelle van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede te omskryf.
- e) Die voorkoms, frekwensie en waarde van supervisie te bepaal en om
- f) Die aard en omvang van bedryfs-maatskaplike werk by die ses plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland, waar die diens beskikbaar is, te bepaal.

1.4 METODE VAN DIE ONDERSOEK

Aangesien daar volgens die ondersoeker se kennis nog geen studie oor bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland gedoen is nie, sal daar van verkennende navorsing gebruik gemaak word. Volgens Anastas & McDonald (1994 : 29 - 31) en Grinnel & Williams (1990 : 55) het verkennende navorsing ten doel om met behulp van beskrywende navorsing 'n geldige objektiewe en betroubare beeld van dit wat ondersoek word te verkry.

1.4.1 Literatuurstudie

'n Literatuurstudie het in 1998 'n aanvang geneem. Die literatuur is met behulp van literatuursoektogte by die J.S. Gericke Biblioteek van die Universiteit van Stellenbosch bekom. Die outeur - en titelkatalogis van die Erika Theron - leeskamer van die Departement Maatskaplike Werk aan die Universiteit van Stellenbosch is ook geraadpleeg om verdere bronne te identifiseer.

Behalwe maatskaplikewerk-literatuur het die literatuurstudie ook sterk gesteun op ander dissiplines soos onder andere die bestuurswetenskappe.

1.4.2 Die empiriese ondersoek

'n Empiriese - ondersoek is onderneem om die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland te ondersoek. Daar is van vraelyste gebruik gemaak om data te versamel aangesien opname as metode van navorsing benut is (Anastas & McDonald, 1994:368). Die inhoud van die vraelyste (bylae 1 en 2) is na aanleiding van die literatuurstudie opgestel.

Daar is onderhoude met agt bedryfs-maatskaplike werkers en hul ses bestuurders by plaaslike owerhede gevoer. Twee verskillende vraelyste (vir bedryfs-maatskaplike werkers en hul bestuurders onderskeidelik) is deur die navorser voltooi om data te versamel. Die bestuurders van die bedryfs-maatskaplike werkers is betrek ten einde die ondersoek meer omvattend te maak en om bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens te assessee.

Ten einde te verseker dat respondente dieselfde kwantitatiewe waarde aan elke graad of vlak heg, is die volgende skaal benut ten einde respondente te oriënteer:

- | | | | |
|----|-----------|---|----------------------------------|
| 1. | BAIE | - | meer as 50 % van die tyd; |
| 2. | GEMIDDELD | - | tussen 25 % en 50 % van die tyd; |
| 3. | MIN | - | minder as 25 % van die tyd; en |
| 4. | NOOIT | - | 0 % van die tyd |

1.5

AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSVELD

Die ondersoek sal slegs tot die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland beperk wees. Die herstrukturering en veranderinge wat met die amalgamasie van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland na die verkiesing op 5 Desember 2000 beoog word, sal dus nie in hierdie studie vervat word nie. Die ondersoek sal ook slegs handel oor bedryfs-maatskaplike werk as veld en sal nie ander velde van maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland insluit nie.

1.6 AANBIEDING VAN DIE INHOUD VAN DIE VERSLAG

Hierdie navorsing sal uit die volgende hoofstukke saamgestel word:

Die inleidende oriëntering tot die ondersoek word in Hoofstuk 1 uiteengesit. Hierop volg Hoofstuk 2 met 'n bespreking oor die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk. Hoofstuk 3 bestaan uit 'n bespreking oor die rolle, metodes en funksies van bedryfs-maatskaplike werk sowel as die strukturele en funksionele eienskappe van organisasies wat bedryfs-maatskaplike werk beïnvloed. Hierop volg Hoofstuk 4 waarin maatskaplike werk supervisie en bestuur in die bedryfsopset bespreek sal word. Hoofstuk 5 bestaan uit 'n bespreking oor bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede. Hoofstuk 6 sal die empiriese data vervat. In Hoofstuk 7, die slothoofstuk van die verhandeling, word die gevolgtrekkings weergegee en die aanbevelings gedoen.

HOOFTUK 2

DIE HISTORIESE ONTWIKKELING VAN BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERK

2.1 INLEIDING

Akabas (1995:1781) is van mening dat bedryfs-maatskaplike werk sy oorsprong by die proses van industrialisasie in die Verenigde State van Amerika gehad het. Volgens Kurzman (1987:901-902) en Straussner (1990:3-4) blyk dit asof die motief vir die totstandkoming van die bedryfs-maatskaplike werk diens paternalisties en seksisties van aard was aangesien Welsynskapitalisme 'n beweging was deur die werkgewers gebruik was om die totstandkoming van vakbonde te probeer verhoed en om die groeiende aantal vroulike werkers te help om by die vereistes van 'n voltydse werk aan te pas. As gevolg hiervan was die aanvanklike bedryfsmaatskaplike werk diens nie baie gewild onder die werksmag nie. Hierdie veld van maatskaplike werk het egter 'n proses van evolusie ondergaan, vanaf 'n nederige ontstaan met twyfelagtige beweegredes, tot 'n meer gesofistikeerde diens.

Verskillende modelle van bedryfs-maatskaplike werk is ontwikkel en dit blyk asof hierdie verskillende modelle met verskillende historiese tydperke verband hou. Dit word verder ook duidelik dat hierdie veld van maatskaplike werk stelselmatig ontwikkel het om met die verwagtinge van die verskeie tydperke tred te kan hou.

In hierdie hoofstuk sal die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk internasionaal sowel as binne die Suid-Afrikaanse konteks bespreek word, aangesien daardeur vergelykend vasgestel kan

word of daar 'n verband tussen die twee ontwikkelings besaan. In aansluiting hiermee sal die verskillende modelle van bedryfs-maatskaplike werk ook bespreek word ten einde die verband tussen die historiese ontwikkeling en die ontwikkeling van die verskillende modelle in perspektief te plaas.

2.2 BEGRIPSOMSKRYWING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK

Straussner (1990:2) en Googins & Godfrey (1987:38) definieer bedryfs-maatskaplike werk as 'n gespesialiseerde veld van maatskaplike werk-praktyk wat die menslike en sosiale behoeftes van die arbeidsmag deur 'n verskeidenheid van intervensies aanspreek ten einde aanpassing tussen individue en hul omgewings te optimaliseer. Alhoewel Akabas (1995:1799) en Kurzman (1978:898) se definisies ook hierby aansluit, kan hierdie definisies opsommend gebruik word om bedryfs-maatskaplike werk meer volledig te omskryf. Hulle definieer bedryfs-maatskaplike werk as programme en dienste onder die vaandel van arbeid of bestuur, wat professionele maatskaplike werkers benut om lede of werkers te ondersteun sowel as die wetlike sosiale welsynsbehoefte van die arbeids- of industriële organisasie aan te spreek. Die taak van die bedryfs-maatskaplike werker is dus om die menslike en sosiale behoeftes van die werkersgemeenskap aan te spreek. Verder moet daar ook toepaslike intervensies ontwerp en uitgevoer word, met die klem op toepaslikheid vir die werkomgewing.

Du Plessis (1990:197-198) is van mening dat baie van die waardesvaardighede en kennis van bedryfs-maatskaplike werk vanuit generiese maatskaplike werk verleen is. Volgens haar kan die werkomgewing en die huis nie van mekaar geskei word nie en is haar oorkoepelende verwysingsraamwerk die ekologiese perspektief. Sy is

van mening dat bedryfs-maatskaplike werk 'n tweeledige belang het met die persoonlike probleme van die individuele werker (die-werker-as-'n-persoon) en met die probleme wat mense ondervind wat uit die werksituasie voortspruit (die-persoon-as-'n-werker). Die ekologiese perspektief blyk baie relevant tot bedryfs-maatskaplike werk te wees aangesien die sisteme van die werkomgewing en die huisomgewing in voortdurende interaksie met mekaar is, interafhanklik van mekaar is en soos Du Plessis (1990:202) tereg opmerk, nie van mekaar geskei kan word nie.

By bedryfs-maatskaplike werk word die basiese vaardighede en kennis van maatskaplike werk binne die werkomgewing benut. Die werkomgewing word in detail in hoofstuk 3 van hierdie studie bespreek. Alhoewel die verskil tussen bedryfs-maatskaplike werk en generiese maatskaplike werk lê in die omgewing waarin dit bedryf word, verskil dit ook in terme van die doelstellings daarvan.

2.3

DIE DOEL VAN BEDRYFS MAATSKAPLIKE WERK

Volgens Kurzman (1987:899), Ozawa (1980:464) en Straussner (1990:2-3) is die doel van bedryfs-maatskaplike werk om produktiwiteit te verhoog, om stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van die werkers te verbeter. Rankin (1991:41) is van mening dat bedryfs-maatskaplike werk rondom die werkplek en die mens se verhouding daarmee sentreer. Baie van die probleme wat deur die bedryfs-maatskaplike werker hanteer word, word ook gemanifesteer in werkverrigting en produktiwiteit en word dit dus in die werkplek gereflekteer.

Die bedryfs-maatskaplike werk diens dien dus as hulpmiddel vir die organisasie (werkgewer), waardeur probleme in die werkplek aangespreek word ten einde 'n bydrae te lewer tot 'n gelukkige, stabiele en produktiewe arbeidsmag.

2.4 DIE OORSPRONG EN HISTORIESE ONTWIKKELING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK

Die verhouding tussen Maatskaplike Welsyn en die industrie het volgens Kurzman (1987:901) sy oorsprong in die 1600s. Fondse is gestig om werkers se ekonomiese sekuriteit te verseker en voor te berei vir gevalle van ongelukke, armoede, bejaardheid of afsterwe. In Engeland en Skotland het toonaangewende fabriekseienaars in die vroeë 1800s begin om soortgelyke voordele aan hul werkers te voorsien. In die laat 1800s het baie Duitse maatskappye en vakbonde ook so 'n stelsel begin implementeer.

Du Plessis (1990:205) is van mening dat Maatskaplike Werk sy oorsprong in die nywerheid het en dat die eerste gebruik van die term 'Maatskaplike Werk' in die VSA in 1892/93, 'n direkte vertaling was van die Duitse 'Sozialarbeit', wat verwys na voordele soos behuising, en gesondheidsorg, wat deur die Krupp Krygsvoorraad Aanlegte voorsien was om die industriële arbeidsmag te ondersteun en te stabiliseer. Die motief vir hierdie diens was dus in organisatoriese belang en die belange van die werkers was van sekondêre belang.

Die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk kan volgens Googins & Godfrey (1985:396-401), Googins (1987:38-47), Googins & Godfrey (1987:18-28), Du Plessis (1990:223-228 en 1992:33-37), Kurzman (1987:899-904) en Ozawa (1980:464-466) aan die hand van

vyf onderskeibare fases van ontwikkeling geïllustreer word, naamlik:

- Welsynskapitalisme,
- Persoonlike probleemoriëntasie,
- Diensmodel,
- Voorkomingsmodel en
- Organisatoriese verandering.

Hierdie vyf fases verteenwoordig verskillende benaderings van bedryfs-maatskaplike werk wat gepaard gegaan het met verskillende historiese tydperke. Hierdie vyf fases van ontwikkeling word vervolgens bespreek:

2.4.1 Welsynskapitalisme

Die ontstaan van bedryfs-maatskaplike werk in die VSA kan volgens Kurzman (1987:901) gevind word in Welsynskapitalisme. Die proses van industrialisasie het grootskaalse kulturele sowel as maatskaplike verandering teweeg gebring. Onder Welsynskapitalisme is voordele en dienste vrywilliglik deur die werkgewers in die 19de en vroeë 20ste eeu aan werkers gebied in 'n poging om hulle te laat aanpas by die werkomgewing en te beheer in 'n tydperk van versnelde industrialisasie. Hierdie programme word as 'n instrument van die werkgewers beskou eerder as 'n diens aan die werkers. Dus is hierdie dienste nie as geloofwaardig deur die werkers beskou nie en was dit gesien as slegs in organisatoriese belang. Volgens Googins en Godfrey (1987 : 19) het maatskaplike probleme 'n negatiewe impak op die Amerikaanse besigheisgemeenskap gehad. Die feit dat die Werkers ongesosialiseerd was ten opsigte van die werkomgewing en die konstante onrustigheid van werkers, sowel as die vrees vir 'n werkersopstand,

het tot aktiewe betrokkenheid van werkgewers by Welsynskapitalisme aanleiding gegee. Volgens Popple (1981:257-269) het maatskappye persone wat normaalweg welsynssekretaresses genoem is aangestel om programme en dienste te bedryf, soos byvoorbeeld, sanitasie en die voorsiening van behuising. Die misbruik van alkohol het algemeen voorgekom en was die werkplek dikwels die fokus van drinkers. Googings & Godfrey (1987 : 19) is van mening dat die invloed van die soberheids-beweging daartoe aanleiding gegee het dat alkoholmisbruik by die werkplek feitlik verdwyn het.

Welsynskapitalisme het ook baie negatiewe kritiek tot gevolg gehad. Eerstens is dit as 'n vorm van seksisme beskou (Straussner 1990:2), omdat die groeiende aantal vroulike werkers deur hierdie beweging gehelp was om by die vereistes van 'n voltydse werk aan te pas. Volgens Kurzman (1987:901-902) was die werkomgewing vreemd vir die vroulike fabriekwerkers en het hulle probleme ondervind om die komplekse rolle van werknemer en enkel-ouerskap te hanteer. Tweedens was Welsynskapitalisme volgens Googins (1987:39) ook inherent 'n paternalistiese beweging wat gebruik is om die totstandkoming van vakbonde te probeer verhoed deur die ontwikkeling van 'n aanloklike verskeidenheid van dienste ten einde werknemers te oortuig dat vakbonde nie nodig is.

Kurzman (1987:901) is van mening dat die welsynssekretaresses aanvanklik geen opleiding gehad het nie, maar dat die posisie na die Eerste Wêreldoorlog verander het. Twee nasionale organisasies wie se doelstellings industriële maatskaplike dienste ingesluit het, die National Civic Federation en die American Institute for Social Service, het belangstelling in die welsynssekretaresses getoon. Dit het aanleiding daartoe gegee dat daar teen 1920 meer gegradueerdes van die New

York School for Social Work in die nywerhede begin werk het.

Kurzman (1987:901) is verder ook van mening dat werkende Amerikaners se wantroue in die Maatskaplike Werk professie verstaanbaar was aangesien die welsynssekretaresses gesien was as boodskappers van die werkgewers en ook as gevolg van die toename in die eng psigo-analitiese benadering wat gewild begin raak het in die professie. Gedurende die 1920s het welsynssekretaresses feitlik heeltemal van die toneel af verdwyn. Van hul funksies is deur personeelbeamptes en industriële verpleegsters oorgeneem. Welsynskapitalisme is toe deur die Menseverhoudingsbeweging vervang. Hierdie beweging resorteer volgens die vyf fases van Googins (1987:39) ook onder Welsynskapitalisme.

Volgens Googins & Godfrey (1985 : 397 -- 398, 1987 : 32) is hierdie beweging gedurende 1930 en 1940 gestig om as 'n teenvoeter te dien vir Taylorisme wat die meet van individuele mededingende produktiwiteit deur tyd en beweging studies beklemtoon het. Die Menseverhoudingsbeweging was van mening dat produktiwiteit beïnvloed word deur werkers se gevoelens oor hul werk en hul oesighouer. Die gevaar daarvan om op individue te fokus as die bron van die probleem sonder om die potensiele oorsprong te ondersoek, is net so relevant vir bedryfs-maatskaplike werk vandag as wat dit was vir die Menseverhoudingsbeweging. Hierdie fokus van die Menseverhoudingsbeweging kan dus ook as pionierswerk vir bedryfs-maatskaplike werk beskou word deurdat die oorsprong van die probleem binne die organisasie, van die uiterste belang beskou kan word.

Googins & Godfrey (1987:22) is van mening dat die Menseverhoudingsbeweging humanitêre dienste by die werkplek help vestig het en ook 'n alternatief gebied het vir die 'werk of word afgedank' ideologie. Die beweging het onderhandel vir diensbyvoordele ten einde werkers te beskerm teen siekte, ongelukke en werksverlies. Die Menseverhoudingsbeweging het werkgewers aangemoedig om 'n meer humanitêre benadering aan te neem, om saam met werkers te werk om hul behoefte aan samehorigheid, selfrespek en deelname in probleemoplossing en besluitneming te probeer aanspreek. Alhoewel daar ook baie kritiek was teen hierdie beweging, byvoorbeeld dat dit ook dieselfde manipulasies en paternalisme van Welsynskapitalisme besit, het humanitêre dienste in die werkplek direk hul oorsprong in die Menseverhoudingsbeweging (Googins & Godfrey 1987:22). Googins (1987:39) is van mening dat die maatskaplike werk professie uit hierdie eerste fase van ontwikkeling negatiewe beelde van die beweging se paternalisme en anti-vakbond bevooroordeeldheid geërf het. Ten spyte hiervan is Googins (1987:39) oortuig daarvan dat hierdie fase as voorganger gedien het vir 'n tydperk waarin werkgewers en maatskaplike werkers 'n aktiewe rol gespeel het om werkers se behoeftes aan te spreek.

2.4.2 Persoonlike probleemoriëntasie

Volgens Googins (1987 : 40) is 'n tweede fase van ontwikkeling deur maatskaplike werkers wat deur maatskappye en vakbonde in diens geneem is, geïnisiëer, naamlik om individuele persoonlike probleme aan te spreek. Na die val van Welsyns kapitalisme was maatskaplike werkers vir 'n lang tydperk afwesig van die Amerikaanse arbeidsterrein. Gedurende die laat 1960s en vroeë 1970s het sommige maatskappye en vakbonde maatskaplike werkers gehuur om maatskaplike dienste

aan werkers en vakbondlede te bied. Die Persoonlike probleem-oriëntasie het hoofsaaklik op gevallewerk gekonsentreer. Daar is veral op die Occupational Alcoholics Program (OAP) (Bedryfs Alkoholisme Program), wat later tot die Employee Assistance Programs (EAP) (Werknemer Hulpprogram) ontwikkel het, gefokus.

Volgens Googins & Godfrey (1987:23) is die eerste OAP's gedurende die 1940s gevorm. Meganismes om alkoholmisbruik onder werkers te hanteer is ontwikkel en 'n unieke stel ingrypingsmetodes is geskep om te pas by die behoeftes van die werkplek. Die primêre doel van hierdie programme was om werkers wat alkohol misbruik het, te help deur alkoholisme te identifiseer en te reël vir behandeling en inskakeling in self-help groepe soos Alkoholiste Anoniem. Dickman, Emener & Hutchison (1985:7) is van mening dat die stigting van Alkoholisme Anoniem in 1935 ook 'n prominente bydrae tot die ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk gespeel het. Alkoholmisbruik is in 'n omvattende konteks geplaas deur die EAP's en die negatiewe terugslae van die OAP (alkoholisme en onrealistiese toesighouer funksies) is teruggewerk deur die EAP, deur 'n programmatiese en ideologiese verskuiwing.

Du Plessis (1990:210) definieer werknemer hulpprogramme as programme wat daarop gemik is om werkers met persoonlike probleme, in verbinding te bring met die toepaslike hulpbronne ten einde produktiwiteit te herstel of om 'n insinking in produktiwiteit te voorkom. Googins & Godfrey (1987:24) is van mening dat werknemers hulpprogramme gedurende die 1970s tot stand gekom het as 'n uitgebreide vorm van die OAP's. Die werknemer hulpprogramme het 'n sogenaamde 'broad brush' of uitgebreide omvang aangeneem

waarin werkgewers 'n groter betrokkenheid by die probleme van werkers getoon het. Die oorgrote meerderheid van programme was beïnvloed deur die National Institute of Alcohol Abuse and Alcoholism Strategy en het die EAP model aangeneem. 'n Professionele organisasie, die Association of Labour and Management Administrators and Consultants on Alcoholism (ALMACA) is tot stand gebring. Vandag onderstreep dit die veld se groei en dien dit ook 'n groot verskeidenheid EAP's met 'n netwerk van 4 000 lede.

Akabas (1995:1781) maak ook melding van 'n parallelle ontwikkeling genaamd MAP (Membership Assistance Programmes) waardeur vakunies hul lede se lojaliteit en ondersteuning probeer ontwikkel het deur maatskaplike dienste tot hul beskikking te stel. Volgens Straussner (1990:6) het die ontwikkeling van moderne bedryfs-maatskaplike werk waarskynlik sy oorsprong in die 1960s met die ontwikkeling van twee aparte programme wat die geestesgesondheidsbehoeftes van werkers probeer aanspreek het. Professionele maatskaplike werkers was in beheer hiervan. Die verspreiding en bemarking van die nuwe veld is ook te danke aan die Industriële Maatskaplike Welsynssentrum wat in 1969 by die Colombia Universiteit se Skool van Maatskaplike Werk gestig was. Teen die middel 1970s het die wankelrige oorsprong van bedryfs-maatskaplike werk ontwikkel tot 'n georganiseerde instelling. Spesialiteitsopvoeding en opleiding het dus bygedra tot bedryfs-maatskaplike werk se ontwikkeling. Sommige maatskaplike werkers het volgens Googins (1987:41) verby die Persoonlike- probleemoriëntasie beweeg na die Diensmodel.

2.4.3 Diensmodel

Volgens Googins (1987:41) en Ozawa (1980:464), het hierdie fase van ontwikkeling begin om die organisatoriese probleme aan te spreek en 'n skerp ideologiese verskuiwing van die vorige fase meegebring. Hierdie beweging het spanning tussen bedryfs-maatskaplike werkers en werknemer hulpprogram voorstaanders, wat 'n nuwe stel program grense gesien het, veroorsaak. Die hoof verskil tussen die Diensmodel en die vorige fase van ontwikkeling, is die fokus op sisteemprobleme. Soos maatskaplike werkers meer bekend geraak het met die nuwe rolle en gedrag, dinamika en politiek van die werksopset, het baie van hulle betrokke begin raak by die aanbieding van 'n verskeidenheid dienste aan die organisasie. Behalwe berading aan individue wat nie so produktief was nie, het maatskaplike werkers ook die gemeenskap geherdefinieer van een wat hulp soek na die totale gemeenskap. Hulle het nie net op probleme gereageer nie, maar maatskaplike werkers het 'n pro-aktiewe benadering tot die organisasie en sy behoeftes aangeneem. Programme is ontwerp om met die veranderende behoeftes van die werksmag tred te hou. Hierdie benadering het tot die diensmodel aanleiding gegee wat 'n verskeidenheid van behoeftes aangespreek het en onderhewig was aan verandering van tyd tot tyd. Nog 'n dekade later het sommige maatskaplike werkers nog 'n fase verder beweeg na die Voorkomingsmodel.

2.4.4 Voorkomingsmodel

Dickman, Emener & Hutchison (1985:11), maak melding van 'n nuwe konsep genaamd die werknemerverbeteringsprogram (employee enhancement program - EEP). Hierdie beweging het 'n voorkomende

benadering deurdat daar op stres hantering, omvattende gesondheidskonsepte, ander verslawingsprobleme soos rook, ongesonde eetgewoontes en te veel werksdruk, gekonsentreer word. Die werknemerverbeteringsprogram gaan van die veronderstelling uit dat indien stres hanteer word en werkers geleer kan word om gesonde lewenstyle te lei, die probleme wat normaalweg deur die werknemer hulpprogramme hanteer word, voorkom kan word. Hierdie benadering vorm deel van die Voorkomingsmodel.

Volgens Googins (1987:43) is die Persoonlike probleemoriëntasie en die Diensmodel se voorkomende aard tersiër van aard, aangesien daar nie primêr daarop gefokus was om voorkomende programme te lewer nie. By die Voorkomingsmodel is daar verby die tersiêre vlak beweeg, om voorkomende programme te ontwikkel waarvan die hoofdoel is om die gesondheid van die werknemer-bevolking te verbeter en te handhaaf. Hierdie model vervang die breër begrip van die kliënt sisteem met die Diensmodel, maar verskil baie sterk met sy fokus op die nie-problematiese, lae-risiko bevolking. Voorkoming en welheidsprogramme impliseer 'n breër fokus waar alle werkers ingesluit word. Hierdie fase bring 'n groot kulturele en organisatoriese verskuiwing mee vir werksorganisasies aangesien dit korporatiewe doelstellings direk met die behoud en instandhouding van 'n gesonde werkerskorps en omgewing verbind. Volgens Googins (1987:44) bring hierdie nuwe benadering 'n verdeling van rolle en verantwoordelikhede by gesinne en gemeenskappe mee ten einde die verlangde doelstellings van gesonde en produktiewe werkers, gesinne, gemeenskappe en werksorganisasies te bereik. Hierdie benadering fokus op die breër area van behoeftes binne die organisasie en sluit die hele reeks van voorkoming, primêr, sekondêr en tersiër in.

Googins (1987:44) is van mening dat hierdie fase nog in 'n ontdekkings-fase is as gevolg van die volgende faktore:

- min studies kon voorkoming met verhoogde produktiwiteit verbind;
- die gebied van voorkoming is so alles omvattend dat operasionele grense nog nie vasgestel is nie; en
- die ontwikkeling was problematies vir beoefenaars wie se rolle nog primêr in die vroeëre fases was, wat dilemmas ondervind het en wat die fases oorgeslaan het.

Die grootste uitdaging vir hierdie fase is juis om maatskappye en organisasies te oortuig dat die voorkomende aard van die benadering uiteindelik tot voordeel van die werkorganisasie sal wees en 'n verhoogde invloed op produksie sal hê. Na my mening sal die pro-aktiewe benadering wel op 'n voorkomende wyse faktore of probleme wat later 'n negatiewe uitwerking op produksie mag hê, kan aanspreek. Die nadeel is egter dat die resultate hiervan nie so pertinent geëvalueer kan word en aan werkorganisasies gedemonstreer kan word nie.

2.4.5 Organisatoriese verandering

Volgens Du Plessis (1990:226-228) en Googins (1987:45) verteenwoordig hierdie fase van ontwikkeling geen werklike model in die praktyk nie, maar verteenwoordig dit eerder 'n stel ongewone aktiwiteite waarin 'n klein aantal maatskaplike werkers betrokke geraak het. Hierdie fase is in Europese bedryfs-maatskaplike werk ontwikkel en is veral prominent in Holland. Hierdie fase benut intervensies wat die sisteem en organisatoriese benaderings gebruik om werkers se

werkomgewings en lewenskwaliteit te verbeter. In die praktyk ondervind die bedryfs-maatskaplike werker die dilemma soos alle ander maatskaplike werkers naamlik hoe om die balans te handhaaf tussen kliniese- of individuele behoeftes met omgewings en organisatoriese faktore wat direk of indirek bydra tot individuele probleme. Googins (1987:45) waarsku egter dat soos bedryfs-maatskaplike werkprogramme meer geïntegreerd raak by die organisasie, daarteen gewaak moet word dat dit nie gesien moet word as partydig tot die organisasie nie aangesien dit die vertroue en geloofwaardigheid van die werknemerbevolking verloor. Googins (1987:46) noem dat dit algemeen in Holland is dat bedryfs-maatskaplike werk groot vraagstukke soos die sosiale impak van tegnologiese verandering, verhoogde kompetisie, privatisering van die industrie en die veranderende arbeidsmag aanspreek. Ander voorbeelde van aktiwiteite onder hierdie fase sluit in: dit stigting van 'n jaarlikse korporatiewe konferensie oor waardes in die werksomgewing, die assessering van die probleme van werkende ouers en kindersorg ontwikkelingsprogramme en die skepping van 'n slagoffer ondersteuningsprogram binne 'n bank.

Dit is dus duidelik dat hierdie fase meer algemeen sal raak in die toekoms aangesien daar 'n sinonimiteit tussen hierdie fase en een element is wat kenmerkend is van alle werkorganisasies, naamlik verandering. Van al die fases deur Googins (1987:38-47) genoem, blyk dit dat hierdie fase die beste toegerus is om met voortdurende verandering tred te kan hou. Plaaslike owerhede het sedert 1990 ook vele veranderinge ondergaan en word daar met die herstrukturering na 5 Desember 2000 ook verdere verandering geantisipeer. Hierdie veranderinge in omgewings- en organisatoriese faktore manifesteer dikwels in individuele probleme by die werker. Ten einde

vir die bedryfs-maatskaplike werk diens om werklik effektief te kan wees, behoort die fase van Organisasieeverandering ook daarin geïnkorporeer te wees.

Vervolgens sal die modelle van bedryfs-maatskaplike werk bespreek word aangesien daar 'n verband bestaan tussen die verskillende modelle van bedryfs-maatskaplike werk en die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk.

2.5 MODELLE VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK

Alvorens die modelle van bedryfs-maatskaplike werk bespreek kan word, behoort die verskil tussen interne en eksterne modelle eers uitgewys te word sodat daar duidelik tussen die twee tipes modelle onderskei kan word. Lombaard (1995:447-448) onderskei tussen interne en eksterne modelle en hy definieer die twee modelle soos volg:

(a) Die interne model

Die interne model is daardie model waar die meeste van die funksies en funksionariesse van bedryfs-maatskaplike werk in die bedryfs-onderneming self gesetel is waar 'n bedryfs-maatskaplike werk diens gelever word deur personeel wat gewoonlik in diens is van die onderneming aan wie se werknemers die diens gelever word. Die bedryfs-maatskaplike werk personeel en die personeel aan wie 'n diens gelever word, het dus 'n gemeenskaplike werkgewer. Lombaard (1995:447) is van mening dat hierdie model tans die mees algemene model in Suid-Afrika is. Die interne model word tans deur plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland benut.

(b) Die eksterne model

Weens die laer koste verbonde aan die eksterne model en omdat werknemers by kleiner besighede dikwels voel dat almal bewus is van hul probleme en dus verkies om na eksterne hulpbronne verwys te word, maak kleiner ondernemings veral van hierdie model gebruik (Lombaard, 1995:447). By die eksterne model word die meeste van die funksies en funksionariese daarvan van buite die bedryfsonderneming voorsien. Die bedryfs-maatskaplike werk diens word gelewer deur 'n instansie of kontrakteur in die gemeenskap. Bedryfsondernemings koop dus die dienste van 'n buite-leweransier om sekere dienste aan sy werknemers te lewer of programme te bedryf. Hierdie leweransiers kan personeel van welsynsorganisasies of privaat-praktisyns wees.

Du Plessis (1990:223-224, 1992:33-40), Googins & Godfrey (1987:118-124), Lombaard (1995:447-469), Ozawa (1980:467-469) en Straussner (1990:8-13), is van mening dat die verskillende modelle wat bestaan volgens die karakter en behoeftes van organisasies aangepas word en dat 'n kombinasie van twee of meer modelle ook soms die beste sal wees om 'n spesifieke organisasie en sy werkers die beste te pas. Hierdie modelle word vervolgens bespreek aangesien hierdie oorsig uiteindelik verband sal hou met die doelwitte van hierdie studie, om die modelle van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland te omskryf. Vervolgens sal die interne modelle eerstens bespreek word en na afloop daarvan die eksterne modelle:

(a) Die werknemersdiensmodel

Volgens Googins & Godfrey (1987:118-119), Ozawa (1980:467) en Straussner (1990:8) fokus hierdie model daarop om programme te implementeer en dienste te voorsien wat primêr op die behoeftes van die individuele werknemers gerig is. Ingesluit in hierdie kategorie is die verskeie aktiwiteite en dienste van die Werknemer Hulpprogramme (EAP) as Lede Bystandprogramme (MAP), sowel as 'n verskeidenheid van bedryfs, gesondheids-en-welheidsmodelle. Die werknemerdiensmodel word die mees algemeenste deur bedryfs-maatskaplike werkers benut en die meeste tradisionele maatskaplike werk rolle kom hier voor.

Du Plessis (1990:232) is van mening dat maatskaplike werk dienste by hierdie model georganiseer is rondom een of twee spesifieke probleme. Voorbeelde hiervan is alkoholmisbruik en vigs. Die fokus volgens haar is op die 'werker-as-'n-persoon'. Die werknemerdiensmodel sluit die vroeë bedryfs-alkoholisme programme en werknemer hulpprogramme in. Die fokus van hierdie model behels die assessering en behandeling van werkers met persoonlike en werkverwante probleme. By hierdie model word ondersteuning ook verleen in probleem identifikasie en om beide die werker en die gesinslid te help om die gepaste behandeling te ontvang. Hierdie interne model kom tans by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland voor.

(b) Die werkgewerdiensmodel

Du Plessis (1992:34), Ozawa (1980:468) en Straussner (1990:11) definieer hierdie model wat primêr daarop gerig is om die werkgewer by te staan om beleid en dienste te ontwikkeling in verhouding tot die

arbeidsmag. Die organisasie is die primêre kliënt. Voorbeelde van maatskaplike werkers se rolle by hierdie model sluit in konsultasie oor kwessies soos werk-gebaseerde dagversorgingsfasiliteite, voorsiening van gesondheidsdienste, analise van die impak van personeelvermindering, regstellende aksie en die ontwikkeling van 'n kliëntediens-program vir 'n bank.

Du Plessis (1992:34) is van mening dat die fokus by hierdie model op die 'persoon-as-'n-werker' is. Na Ozawa (1980:468) se mening word aandag gegee aan die menslike verhoudings en motiveringsbehoeftes van die werkers. Die resultate van ingryping mag werksherorganisering en aanpassings in verhoudings tussen werkers wees. Voorbeelde hiervan is verandering in produksielyne, werksgroepe en werksontwerp. Ozawa (1980:469) wys egter op een beperking, naamlik die feit dat die ingryping deur bestuur ondersteun moet word en dit sal heel waarskynlik slegs toegestaan word indien dit koste-effektief is en dit 'n positiewe impak op produksie sal hê.

(c) Die verbruikerdiensmodel

Straussner (1990 : 13) sien die fokus van hierdie model op die behoeftes van die verbruikres van die werkomgewing. 'n Voorbeeld hiervan is wanneer die bedryfs-maatskaplike werker programme ontwikkel om die behoeftes van bejaarde verbruikers van openbare utiliteitsfasiliteite, wat gevaar loop om hul dienste te laat beëindig vanweë wanbetalings, te identifiseer en daarin te voorsien.

(d) Die korporatiewe maatskaplike verantwoordelikhedsmodel

Volgens Straussner (1990:13) fokus hierdie model op die identifisering en bystand van korporasies om 'n verbintenis te maak tot die maatskaplike en ekonomiese voortvarendheid van die gemeenskap waarin die maatskappy bedryf word. Van die werksaamhede wat die maatskaplike werker hier vervul, sluit in: welwillendheidstoewysings-ontleder, stedelike sakeadviseur, korporatiewe maatskaplike verantwoordelikhedsdirekteur, gemeenskaps-verhoudinge konsultant of gemeenskapsdienste koördineerder.

(e) Die werk verwante openbare beleidsmodel

Hierdie model sluit in die formulering, identifisering, analisering en raadgewing vir daardie publieke of regeringsbeleid, programme en dienste wat die werkomgewing direk of indirek raak (Straussner, 1990:13-14). 'n Voorbeeld hiervan is die analise van die verskeie bedryfs-gesondheidsvoordele en die dienste wat aan 'n bepaalde werkersgemeenskap aangebied word.

(f) Omvattende dienstemodel

By hierdie model besef bestuur dat alkoholisme en dwelmmisbruik slegs simptome is van groter, onderliggende probleme. Meer omvattende programme word dus ontwikkel en word die ingryping verbreed om opvoedkundige programme en konsultasie met bestuur in te sluit (Du Plessis, 1992:34 / 1990:223, Ozawa, 1980:468). Hierdie model kan ook onder die werknemerdiensmodel geklassifiseer word aangesien daar 'n fokus op middelaafhanklikheid by albei voorkom.

(g) Gemeenskapsboumodel

Du Plessis (1992:35 / 1990:224) en Ozawa (1980:469) is van mening dat daar by hierdie model gemeenskaplike doelstellings van werkers en bestuur beklemtoon word. Intervensie word verteenwoordig deur maatskaplike dienste wat 'n gevoel van 'gemeenskap' in die werkomgewing bevorder. Gemeenskapsontwikkelingsvaardighede word benut om werker deelname en besluitneming aan te moeding.

(h) Die bestuursmodel van beperkte omvang

Volgens hierdie model aanvaar die bestuur van die onderneming verantwoordelikheid vir die daarstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werk diens. Die diens word gelewer deur 'n maatskaplike werker in diens van die onderneming, waarvan die dienslewering beperk is en waar die terapeutiese funksie deur bronne in die gemeenskap verrig word (Lombaard, 1995:453-454).

(i) Die vakuniemodel

Lombaard (1995:455) is van mening dat vakunies 'n ideale opset is vir die aanbod van hulpprogramme aan werknemers, omdat die doelstellings en waardesisteme van vakunies goed inskakel by dié van werknemer hulpprogramme. In die VSA aanvaar vakunies dikwels verantwoordelikheid vir die aanbod van Ledebystandprogramme (MAP's). Volgens Lombaard (1995:455) is vakunies in Suid-Afrika nog in 'n heel verskillende ontwikkelingsfase en in 'n kontrasterende politieke konteks as die VSA en Engeland, en word bedryfs-maatskaplike dienste op hierdie stadium nog selde deur unies aangebied.

(j) Die gesamentlike beheermodel

Lombaard (1995:456) beskryf hierdie model as 'n model waar beheer deur beide bestuur en die vakunie wat saamwerk, uitgeoefen word. Die klem is op die identifisering en verwysing van probleemwerknemers na hulpbronne soos welsynsorganisasies en klinieke in die gemeenskap.

(k) Die interne diens met dienssentrummodel

Volgens Lombaard (1995:458) het die bedryfsonderneming by hierdie model behalwe die maatskaplike werker(s) in sy diens, ook 'n kontraktuele verhouding met 'n dienssentrum, of onafhanklike voorsiener van maatskaplikewerk-dienste in die gemeenskap, soos 'n welsynsorganisasie. Uit die voorafgaande bespreking is dit duidelik dat interne modelle die algemeenste voorkom.

Lombaard (1995:466-469) maak ook melding van die volgende eksterne modelle:

Eksterne modelle

(a) Die privaatpraktisynmodel

Volgens Lombaard (1995:466) word hier kontraktueel gebruik gemaak van die dienste van 'n privaatpraktisyn of groep praktisyns wat vasgestelde spreekure op die perseel van die onderneming het.

(b) Gekontrakteerde model

Lombaard (1995:463-464) en Googins & Godfrey (1987:120) beskryf hierdie model waar die hoof funksies van die Werknemer Hulpprogram (EAP) buite die organisasie geleë is, maar hulle is verantwoordelik vir die organisasie. Die eksterne agent is gewoonlik 'n behandelings- of diensorganisasie wat kontrakteer met die organisasie om 'n spesifieke diens te lewer. Hierdie dienste kan wissel van 'n nuwe kontrak wat verwysingsdiens na die kontrakteur insluit tot 'n meer omvattende kontrak, waarin beleid en prosedure ontwikkeling, op-die-perseel berading en toesighoueropleiding alles deel uitmaak van die kontrakteur se verantwoordelikheid.

(c) Konsortiummodel

Volgens Googins & Godfrey (1987:121) het hierdie model ontwikkel as 'n poging om klein organisasies, wie se werknemerbevolking en hulpbronne onvoldoende is om 'n voltydse bedryfs-maatskaplike werker in diens te neem, te help. By hierdie model deel verskeie maatskappye hul hulpbronne en is hulle gesamentlik vir die koste van die diens verantwoordelik.

(d) Assosiasie

Googins & Godfrey (1987:122) beskryf hierdie model as 'n tipe konsortium waarin sekere beroepsgroepe 'n program vir hul lede vestig. Voorbeelde hiervan is die Assosiasie van Lugvaart Loodse, staatsprokureurs en professionele atlete soos die Nasionale Basketbal Assosiasie.

(e) Die noodlynmodel

Hierdie model bestaan volgens Lombaard (1995:469) uit 'n telefoniese nooddienst wat deur 'n instansie van buite met die samewerking van die werkgewer, tot die beskikking van werknemers wat in nood verkeer, gestel word. Dienslewering is veral gemik op krisisingryping. Lombaard (1995:469) is egter van mening dat die gebrek aan persoon tot persoon kontak by hierdie model stemmend kan wees.

Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika sal vervolgens bespreek word.

2.6 DIE GESKIEDKUNDIGE ONTWIKKELING VAN BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERK IN SUID-AFRIKA

Die ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk internasionaal en in Suid-Afrika het nie dieselfde patroon gevolg nie. In Suid-Afrika is die ontwikkeling gestrem deur 'n politieke stelsel van afsonderlike ontwikkeling. Volgens Engelbrecht (1993:42) het die Suid-Afrikaanse Apartheidsbeleid ekonomiese apartheid ingesluit wat deur middel van wetgewing afgedwing is. Hierdie wetgewing het die politieke en ekonomiese deelname van nie-blankes verbied. Werkreservasie, beperkte toegang tot kapitaal en krediet en 'n verbod op eienaarskap en stemreg is voorbeelde hiervan. Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika kan nie in isolasie gesien word van die ontwikkeling van arbeidswetgewing en arbeidsverhoudinge in Suid-Afrika nie. Die feit dat Suid-Afrika 'n dualistiese samelewing was (Bendix 1996:72), waar mense van mekaar op grond van ras en klas geskei is, het ook die ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika beïnvloed. Hierdie dualisme was ook op die arbeidsmag

van toepassing. Diskriminasie op grond van ras, kleur en geslag was baie prominent in die arbeidswetgewing.

Lombaard (1995:352) is van mening dat die geskiedkundige ontwikkeling van maatskaplike sorg en maatskaplike werk in Suid-Afrika gewoonlik in drie fases verdeel word, naamlik die pre-professionele tydperk (1652 - 1930), die oorgangstydperk (1931 - 1950) en die professionele tydperk (vanaf 1951). Vir die doel van hierdie ondersoek sal daar hoofsaaklik op die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk gekonsentreer word. Die ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk het hoofsaaklik met die professionele tydperk gepaard gegaan. Lombaard (1995:357) is ook van mening dat bedryfs-maatskaplike werk tydens hierdie tydperk professionele status verwerf het. Vir die doel van hierdie studie sal daar slegs op bedryfs-maatskaplike werk voor industrialisasie, en bedryfs-maatskaplike werk na industrialisasie in Suid-Afrika gekonsentreer word.

2.6.1 Bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika voor industrialisasie (voor 1867)

Volgens Bendix (1996:77) en Finnemore (1966:22) het industrialisasie in Suid-Afrika totstand gekom met die ontdekking van diamante in 1867 en die ontdekking van goud in 1872.

Daar bestaan geen tekens van die voorkoms van bedryfs-maatskaplike werk voor industrialisasie in Suid-Afrika nie. As daar na arbeidswetgewing wat gedurende hierdie tyd van krag was gekyk word, is dit duidelik waarom bedryfs-maatskaplike werk nie tydens hierdie tydperk in Suid-Afrika bestaan het nie.

Volgens Bendix (1996:77) is arbeidsverhoudinge voor industrialisasie in Suid-Afrika bepaal deur die Meester & Onderdaan Wet van 1841. Hierdie Wet is in 1856 gewysig om plek te maak vir swaar strawwe aan Swart onderdane wat in die werkplek oortree het. Hierdie Wet het ook die reëls van die werkplek voorgeskryf.

Arbeidspraktyke voor industrialisasie in Suid-Afrika het bykans gegrens aan slawerny en die arbeidsmag het hoofsaaklik uit ongeskoolde Swart arbeiders gestaan. Die werkers kon geen aanspraak maak op enige werkersregte (en menseregte) nie en dit is duidelik dat die funksionering van enige vorm van bedryfs-maatskaplike werk, wat ten doel het om die welsyn van die werknemer-bevolking te bevorder, nie binne hierdie omstandighede kon bestaan nie.

Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk na industrialisasie in Suid-Afrika sal vervolgens bespreek word.

2.6.2 Bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika na industrialisasie (na 1867)

Die grootste industrieë in Suid-Afrika was die myn industrie wat die gevolg was van die ontdekking van diamante in 1867 en die proklamasie van die goudvelde in 1886 (Bendix, 1996:77 en Finnemore, 1996:22). Die ongeskoolde swart bevolking het aan die behoefte aan ongeskoolde arbeiders voorsien en dit was in hierdie industrie waar die oorgrote gedeelte van die nie-blanke arbeidsmag gesetel was.

Die Industriële Koalisie Wet van 1924 het swart werkers van die definisie van 'n werker uitgesluit. In 1953 is die Bantoe Arbeidswet Uitgevaardig in 'n poging om die vorming van swart vakbonde te ver-

hoed. Die Industriële Koalisie Wet van 1956 (nou bekend as die Wet op Arbeidsverhoudinge) het ook swart werkers uitgesluit. Dit het ook die stelsel van werkreservasie ingesluit.

2.6.2.1 Die invloed van die Wiehahn Kommissie op arbeidsverhoudinge

Die omstandighede van werkers het egter na die aanstelling van die Wiehahn Kommissie ingrypend verander. In 1977 is die Wiehahn Kommissie aangestel om die bestaande arbeidsverhoudinge stelsel te ondersoek en is swart werkers vir die eerste keer as werkers erken (Bendix, 1996:72-87). Die Industriële Konsoliasie Wysigingswet van 1979 het 'n nuwe era in die Suid-Afrikaanse arbeidsverhoudinge ingelui. Die term 'werker' is herdefinieer om alle werkende persone in te sluit, die werkreservasie klousule is verwyder, unies kon nou gevorm word, ongeregistreerde unies kon aansoek doen om erkenning, voorsiening is gemaak vir die stiging van die Industriële Hof en die Mannekrag Kommissie. Volgens Bendix (1996:96) het die naam van die Wet ook verander na die Wet op Arbeidsverhoudinge van 1956. Politieke veranderinge in Suid-Afrika na 1994, het ook tot radikale veranderinge in die arbeidsmark aanleiding gegee.

2.6.2.2 Politieke veranderinge na 1994 in Suid-Afrika

In 1994 het die ANC oorgeneem as meerderheidsparty. In 1995 het die Nasionale Mannekrag Kommissie en die Nasionale Ekonomiese Forum ontbind en is die Nasionale Ekonomiese Ontwikkelings en Arbeidsraad (NEDLAC) gevorm om alle belangegroep te verteenwoordig. In 1995 is die Wet op Arbeidsverhoudinge uitgevaardig wat alle vorige uitsluiting van werkers verwyder het. Volgens Bendix (1996:101-122) was die hoofdoel van die Wet die bevordering van

ekonomiese ontwikkeling, maatskaplike geregtigheid, arbeidsvrede en die demokratisering van die werkplek.

Aan die hand van bogenoemde is dit dus duidelik dat bedryfs-maatskaplike werk in Apartheid Suid-Afrika nie werklik 'n plek of kans gegun was nie. Geen bedryfs-maatskaplike werk diens kon onder sulke omstandighede effektief wees nie. Du Plessis (1990:229) is van mening dat net soos die arbeidsmilieu, die Suid-Afrikaanse welsynstelsel ook gekenmerk is deur 'n verdeling op grond van ras. Die grootste stremmende faktor vir die ontwikkeling van bedryf-maatskaplike werk in Suid-Afrika was die politieke stelsel van apartheid waardeur verskillende dienste vir verskillende bevolkingsgroepe deur wetgewing afgedwing is. Volgens Du Plessis (1990:229) was die ontkenning van menseregte (werkersregte ingesluit), gedwonge verskuiwing, verbod op vakbonde, verbod op vrye assosiasie, die groepsgebiede wet, beperkte geleenthede en regte, 'n groot ongeskoolde nie-blanke arbeidsmag wat geskep is deur 'n Verwoerdiaanse onderwysstelsel en die trekarbeider stelsel wat tot grootskaalse verbrokkeling van die gesin aanleiding gegee het kenmerkend van apartheid. Na my mening het hierdie omstandighede veelvuldige probleme onder veral die nie-blanke arbeidsmag geskep wat nie deur bedryfs-maatskaplike werk aangespreek is nie. Aan die ander kant is die realiteit ook dat die politieke omstandighede nie bedryfs-maatskaplike werk sou toelaat om die werklike behoeftes van die arbeidsmag aan te spreek nie. Du Plessis (1990:229) se siening dat die Suid-Afrikaanse welsynstelsel uit voeling was met die realiteit van omstandighede kan dus in die lig hiervan baie duidelik begryp word.

Die geskiedenis van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika blyk eerder 'n kwessie te wees van sporadiese dienslewering wat aan

struktuur en doelgerigtheid ontbreek het. Daar bestaan tans geen sistematiese rekord van die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika nie. Volgens Maiden (1992:2) het Werknemer Hulpprogramme eers in 1980 in Suid-Afrika totstand gekom. As gevolg van die feit dat bedryfs-maatskaplike werk nie so lank in Suid-Afrika bestaan nie, is hy van mening dat dit baie vinniger in Suid-Afrika ontwikkel het aangesien dit 'n generasie van ontwikkeling oorgeslaan het.

Daar bestaan egter vroeëre tekens van maatskaplike werk in die industriële konteks wat daarop dui dat bedryfs-maatskaplike werk se ontstaan in Suid-Afrika vroeër as 1980 terugdateer. Terblanche (1992:19) maak melding van die kamer van Mynwese wat gedurende die jare veertigs soldate wat van die Tweede Wêreld Oorlog teruggekeer het, in diens geneem het. Die Springkell Sanatorium Hospitaal is opgerig om gesondheidsorg aan die myners te bied. Sedert 1961 is mynwerkers met middelafhanklikheidsprobleme en geestesafwykings daar behandel. 'n Maatskaplike werker is aangestel om na die mynwerkers wat nie kronies siek was nie om te sien.

Die Suid-Afrikaanse Spoorweë het ook sedert 1943 bygedra tot die opleiding van welsynsbeamptes. YSKOR (Yster en Staal Korporasie van Suid-Afrika) se maatskaplike werk diens het in 1958 tot stand gekom. Volgens Terblanche (1992:19) was daar reeds tien maatskaplike werkers in 1969 in diens van hierdie Korporasie in vergelyking met die vier in 1960. SASOL (Suid-Afrikaanse Steenkool, Olie- en gaskorporasie) se maatskaplike werk diens het in 1960 totstand gekom. Die Suid-Afrikaanse Weermag het hul maatskaplike werk diens in 1967 begin. Die Kamer van Mynwese het in 1983 'n konsultant aangestel om 'n ondersoek te doen na Werknemer Hulppro-

gramme in Suid-Afrika. In 1986 is die eerste twee van sewe beradingssentrums geïnisieer deur die Kamer van Mynwese in twee van die hoof mynareas in Suid-Afrika.

In 1983 is 'n werkgroep vir Werknemer Hulpprogramme gestig deur UNISA (Universiteit van Suid-Afrika). Hierdie werkgroep is in 1985 geïnkorporeer onder die lidmaatskap van die Instituut vir Personeelbestuur van Suid-Afrika. Ampsdraers is in 1989 op 'n nasionale Werknemer Hulpprogramme Komitee gekies en verteenwoordig sommige van die hoof industrieë, twee universiteite en een maatskaplike werk organisasie (Terblanche, 1992:19). Du Plessis (1990:239-242) het inligting bekom uit verhandelings wat sedert 1960 deur studente onderneem was. Uit die verskillende verhandelings wat onderneem is, het die volgende feite baie duidelik na vore gekom. Volgens Du Plessis (1990:242) het bedryfs-maatskaplike werk min erkenning in Suid-Afrika gehad, die handjievol maatskaplike werkers wat in die nywerhede werksaam was, het geen kontak met mekaar gehad nie, hulle was nie bewus van literatuur oor bedryfs-maatskaplike werk nie en die veld het ook tekort geskiet aan homogeniteit. Aan die hand van bogenoemde kan daar dus aanvaar word dat die aanvanklike bedryfs-maatskaplike werk diens in Suid-Afrika baie ongeorganiseerd was.

In die 1970s en 1980s is maatskaplike werkers aangestel om spesifieke probleme te hanteer soos alkohol- en dwelmmisbruik, wat produktiwiteit beïnvloed het. Die Suid-Afrikaanse Nasionale Raad insake Alkohol- en dwelmafhanklikheid (SANRA) het ook 'n groot rol gespeel om maatskappye bewus te maak van die hoë koste daaraan verbonde, beide sosiaal en ekonomies om werkers se middelmisbruik te ignoreer. Bedryfs-maatskaplike werkers het volgens Du Plessis (1990:235)

hierdie behoefte aangespreek en hulle het ook hul dienste uitgebrei deur 'n voorkomende benadering aan te neem. Du Plessis (1990:242) het gedurende 1983 'n studie onderneem na die geleenthede vir bedryfs-maatskaplike werkers in Suid-Afrika. Een van haar aanbevelings was die vestiging van 'n professionele liggaam vir bedryfs-maatskaplike werkers in Suid-Afrika. In 1983 is die Forum van bedryfs-maatskaplike werkers gestig wat uit 50 lede bestaan het. Die Forum het as netwerk gedien vir die uitruil van idees, ondervinding, kundigheid en om ondersteuning aan sy lede te bied. Sedert 1986 het die Skool van Maatskaplike Werk aan die Universiteit van die Witwatersrand die eerste spesialisings na-graadse bedryfs-maatskaplike werk program op vierdejaarsvlak aangebied. Volgens Du Plessis (1990:243) het dit 'n groot rol gespeel om bedryfs-maatskaplike werk onder maatskappye en vakbonde te bemark. Hierdie kan ook as 'n mylpaal in die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika gesien word aangesien hierdie 'n eerste poging was om aspirant bedryfs-maatskaplike werkers teoreties vir die industriële opset toe te rus.

Volgens Du Plessis (1990:246) was SANRA se inligting en voorkomende dienste in Durban sedert 1983 bedrywig met die opleiding en konsultering in Werknemer Hulpprogramme. Gedurende die 1980s het studies aangedui dat bedryfs-maatskaplike werkers vasgeval was in gevallewerk (Maiden, 1992:39). Sedert 1985 is daar egter 'n rypwording in die bedryfs-maatskaplike werk veld te bespeur en is daar 'n verskuiwing van 'n gevallewerk oriëntasie waar slegs persoonlike probleme van werkers hanteer word, na 'n breër intervensie, waar daar ook op werkverwante probleme gefokus word (Du Plessis, 1990:253).

Met die wegdoen van apartheid is die grootste struikelblok vir bedryfs-maatskaplike werk uit die weg geruim. Werknemerregte en vakbonde is erken. Verskillende dienste word nie meer vir verskillende bevol-

kingsgroepe gelewer nie en is daar nou gelyke regte en gelyke geleenthede vir almal. Die werklike uitdaging vir bedryfs-maatskaplike werk het nou eers in post-apartheid Suid-Afrika begin. Bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika is nou eers 'n bestaansreg gegun wat optimaal benut moet word. Maiden (1992:14) en Drower (1996:139) is van mening dat die taak wat voorlê vir bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika 'n groot uitdaging is. Volgens hulle sal bevooroordeeldheid en konflik steeds voorkom in die toekoms en sal dit ook nie maklik uit die weg geruim word nie. Suid-Afrikaanse maatskaplike werkers sal die realiteit moet konfronteer van 'n kwynende ekonomie, stygende geweld, armoede en 'n styging in die voorkoms van die gepaardgaande kenmerke van vinnige sosiale verandering, insluitende misdaad, kindermishandeling en -verwaarloos, en alkohol- en dwelmmisbruik.

As daar na die verskillende fases soos bespreek in paragraaf 2.4 gekyk word blyk dit dat bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika by die Persoonlike probleemoriëntasie (paragraaf 2.4.2) gekonsentreer is aangesien daar hoofsaaklik op werknemer hulpprogramme gekonsentreer word. Die huidige funksionering van bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika herinner ook soms aan Welsynskapitalisme, aangesien die vinnige sosiale verandering in Suid-Afrika met die gepaardgaande kenmerke soos arbeidsonrus en alkohol- en dwelmmisbruik moontlik vrese by werkgewers mag veroorsaak wat tot groter betrokkenheid van werkgewers by die arbeidsmag aanleiding mag gee. Die feit dat regstellende aksie ook baie prominent by werksorganisasies toegepas word, mag ook werkgewers aanspoor om vir die verskillende kulture voorsiening te maak. Dit is juis in hierdie opsig dat elemente van Welsyns kapitalisme soms deursyfer.

Plaaslike owerhede se bedryfs-maatskaplike werk diens het gedurende 1990 tot stand gekom.¹ Dit blyk asof daar by plaaslike owerhede op die Persoonlike probleemoriëntasie gekonsentreer word aangesien slegs werknemer hulpprogramme tans bedryf word. Die feit dat bedryfs-maatskaplike werk eers gedurende 1990 by plaaslike owerhede tot stand gekom het, kan tot 'n groot mate aangevoer word as rede waarom ander fases nog nie ontwikkel is nie. Aangesien bedryfs-maatskaplike werk volgens Maiden (1992:2) 'n generasie van ontwikkeling oorgeslaan het, is dit egter moontlik dat ander fases van ontwikkeling baie vinniger, as by die internasionale ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk, betree kan word.

¹ Inligting verkry tydens 'n telefoniese onderhoud op 8 Junie 2000 met meneer Andre du Plooy, wat as eerste bedryfs-maatskaplike werker deur plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland in diens geneem is.

2.7**SAMEVATTING**

Ozawa (1980:469) is van mening dat daar op 'n vroeër fase hoofsaaklik van die tegnieke van mikro ingryping gebruik gemaak sal word. Wanneer dienslewering egter vorder na die latere fases sal die vaardighede wat van die bedryfs-maatskaplike werker vereis word meer neig na die makrovlak en sal dit funksies insluit soos arbitrasie, onderhandeling, opleiding en konsultasie. Die kennisbasis wat benodig sal word sal dan 'n begrip van groot organisasies, die ekonomiese en maatskaplike omgewing waarin die organisasie geleë is, sowel as die politieke en ekonomiese dryfkragte wat 'n uitwerking op die organisasie het, insluit. Die feit dat elke werksorganisasie uniek is bring mee dat een enkele model nie slaafs nagevolg kan word nie. Straussner (1990:8) ondersteun ook hierdie mening en sy verduidelik verder dat 'n kombinasie van meer as een model soms nodig sal wees om die beste aan 'n organisasie se behoeftes te voldoen. Du Plessis (1990:224) noem dat bedryfs-maatskaplike werkers eers 'n stewig basis van direkte praktyk met kliënte moet ontwikkel waar hulle veral op die kern bevoegdhede van die professie moet konsentreer. Daarna sal hulle die reg verdien om na indirekte dienslewering te beweeg soos om as konsultant van bestuur op te tree. Soos Du Plessis hier tereg opmerk stel elke model verskillende vereistes aan bedryfs-maatskaplike werkers en verg sommige modelle beter ontwikkelde vaardighede en 'n meer uitgebreide kennisbasis. Dit kan dus as logies aanvaar word dat onervare bedryfs-maatskaplike werkers sommige modelle problematies sal vind. Ek ondersteun dus Du Plessis se mening dat bedryfs-maatskaplike werkers eers die kern bevoegdhede van direkte praktyk onder die knie moet kry alvorens hulle na indirekte dienslewering kan beweeg.

Uit hierdie hoofstuk blyk dit ook duidelik dat die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk internasionaal en in Suid-Afrika, nie dieselfde patroon gevolg het nie. In Suid-Afrika het industrialisasie bykans 'n eeu later as in die Europese lande plaasgevind en is die ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk verder ook gestrem deur 'n politieke stelsel van afsonderlike ontwikkeling. Die Wiehahn Kommissie van 1977 het tot 'n ommeswaai in arbeidsverhoudinge aanleiding gegee en alle werkers is vir die eerste keer as werkers erken.

Die aanvanklike bedryfs-maatskaplike werk diens in Suid-Afrika het aan struktuur en doelgerigtheid ontbreek en dit was verder ook baie ongeorganiseerd. Sedert 1985 is daar egter 'n rypwording in die bedryfs-maatskaplike werk veld te bespeur en is daar 'n verskuiwing van 'n gevallewerk oriëntasie, na 'n breër intervensie, waar daar ook op werkverwante probleme gefokus word. Met die wegdoen van apartheid is die grootste struikelblok vir bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika ook uit die weg geruim en het die werklike uitdaging vir bedryfs-maatskaplike werk in post-apartheid Suid-Afrika, met die gepaardgaande kenmerke van vinnige sosiale verandering, eers begin. Die geleentheid word nou aan bedryfs-maatskaplike werkers gebied om sonder die struikelblokke en beperkinge van die verlede 'n effektiewe diens te kan lewer.

HOOFSTUK 3

DIE ORGANISATORIESE KONTEKS VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK PRAKTYK EN DIE ROLLE, FUNKSIES, KENNIS EN VAARDIGHEDE VAN DIE MAATSKAPLIKE WERKER

3.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk sal die organisatoriese konteks van bedryfs-maatskaplike werk praktyk sowel as die rolle, kennis en vaardighede van die maatskaplike werker in die bedryfsopset bespreek word. Bedryfs-maatskaplike werk is 'n evolusionêre en dinamiese veld in maatskaplike werk. Die rolle, funksies, kennis en vaardighede wat die kern van maatskaplike werk uitmaak, is ook ten opsigte van bedryfs-maatskaplike werk van toepassing. Du Plessis (1990) deel ook hierdie mening aangesien sy oortuig is dat die waardes, baie van die vaardighede en 'n betekenisvolle deel van die kennisbasis van bedryfs-maatskaplike werk verleen is vanuit generiese maatskaplike werk. Met die evolusie van bedryfs-maatskaplike werk is daar ook as gevolg van die uniekheid van die werkomgewing, nuwe rolle, funksies, kennis en vaardighede ontwikkel om tred te hou met hierdie ontwikkelende veld in maatskaplike werk.

Die rolle, funksies, kennis en vaardighede van die bedryfs-maatskaplike werker kan nie in isolasie van mekaar gesien word nie, maar moet eerder as segmente van die groter geheel beskou word. Hierdie rolle, funksies, kennis en vaardighede hou uiteindelik verband met mekaar en maak dan in geheel deel van die beroepspersoonlikheid van die bedryfs-maatskaplike werker uit. Binne die bedryfsopset word die rolle funksies, kennis en vaardighede van die maatskaplike werker beïnvloed deur organisatoriese faktore wat uniek is aan die werkomgewing soos organisatoriese kultuur, organisatoriese struktuur, organisatoriese prosesse en organisatoriese politiek.

3.2 SAMELEWINGSFAKTORE WAT BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BEÏNVLOED

Googins & Davidson (1993:497) en Googings & Godfrey (1987:14-15) maak melding van die volgende vier samelewingsfatore wat bedryfs-maatskaplike werk beïnvloed. Hierdie samelewingsfatore is steeds baie relevant vir die 21ste eeu.

Die samelewingsfatore wat 'n invloed op bedryfs-maatskaplike werk uitoefen word vervolgens bespreek:

(a) Die ekonomie

Daar is 'n groeiende invloed van globale ekonomie en oorsese kompetisie en die Amerikaanse oorheersing van die wêreldmark het tot 'n einde gekom. As gevolg hiervan is die meeste organisasies genoodsaak om hulself te herorganiseer om meer kompetender te word deur personeelvermindering en deur meer klem op produksie te plaas.

(b) Privatisering van maatskaplike dienste

Die nuwe federalisme het verhoogde verwagtinge van die rol van die privaatsektor teweeggebring. Onder daardie verwagtinge is die organisasie se verantwoordelikheid vir die voorsiening van maatskaplike dienste. Die nuwe federalisme het die basis gelê en die aanmoediging vir privaat-gebaseerde maatskaplike dienste en kollektiewe publieke - privaat vennootskappe in die 1990s voorsien.

(c) Veranderende demografie

Die werkomgewing is besig om dramatiese veranderinge te ondergaan. Hierdie verandering is veroorsaak deur faktore soos veranderende ekonomiese omstandighede, 'n arbeidsmag wat gedomineer word deur

tweeledige inkomste gesinne, enkelouers en veranderende demografie. Vandag se werker streef na 'n verskillende balans tussen werk en huis, verlang meer bevrediging en besluitneming by die werk en word beïnvloed deur die onvermoë van korporatiewe beleide en strukture om hul behoeftes te bevredig.

(d) Produktiwiteit

Die veranderende demografie het ook daartoe aanleiding gegee dat daar meer druk op werkers is om meer produktief te wees.

Googins & Davidson (1993:479) is van mening dat die veranderinge kollektief breër sosiale en institusionele omwentelinge reflekteer wat op hulle beurt weer die grense, rolle en verantwoordelikhede van organisasies beïnvloed. Hierdie veranderinge beïnvloed ook bedryfs-maatskaplike werk en dus moet die bedryfs-maatskaplike werk diens voortdurend aangepas word om met hierdie veranderinge te kan tred hou. Die uitdaging wat daar aan die bedryfs-maatskaplike werker gestel word is volgens Googins & Godfrey (1987:15) om verby 'n mikro benadering te beweeg ten einde die behoeftes van die nuwe kliënte-sisteem te kan aanspreek.

3.3 STRUKTURELE EN FUNKSIONELE ASPEKTE VAN ORGANISASIES WAT BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BEÏNVLOED

Volgens die ekologie sisteem teorie is individue voortdurend in interaksie met ander menslike wesens sowel as met ander sisteme in die omgewing en beïnvloed daardie verskeie persone en sisteme mekaar wederkering (Hepworth & Larson, 1990:16). Na my mening is hierdie teorie baie relevant tot bedryfs-maatskaplike werk. Aangesien organisasies komplekse en dinamiese entiteite is, behoort die bedryfs-maatskaplike werker bewus te wees van die uiteenlopende sisteme wat deel uitmaak van die interaksie

tussen mense en hul omgewings. Organisasies is oop sisteme wat impliseer dat wat in die breër omgewing gebeur, 'n konstante effek op die organisasie sal hê.

3.3.1 Begripsomskrywing van 'n organisasie

Cherrington (1994:13), Crow & Odewahn (1987:19) en Hellriegel & Slogum (1996:5) beskryf organisasies as oop sosiale sisteme wat uit herhalende aktiwiteite van 'n groep persone bestaan wat daartoe neig om doelwitgerig te wees. Cherrington (1994:13) maak verder ook gebruik van die algemene kenmerke van organisasies om hulle te beskryf:

(i) Herhalende aktiwiteite

Hiervolgens bestaan 'n organisasie uit herhalende aktiwiteite van mense. Dit is die herhalende gebreure wat oor en oor in 'n organisasie se bestaan plaasvind. 'n Voorbeeld hiervan is weeklikse bestuursvergaderings.

(ii) Sosiale instellings

Organisasies word beskryf as sosiale instellings wat deur mense geskep is.

(iii) Doelstellings oriëntasie

Individuele lede van 'n organisasie het hul eie persoonlike doelstellings, terwyl die organisasie op sigself ook oor 'n bepaalde doelwit beskik. Die doelwit spruit dus uit die doel van die organisasie.

(iv) Oop sisteme

'n Organisasie is 'n oop sisteem omdat dit in interaksie is met die omgewing en ook afhanklik is van die omgewing vir mense, hulpbronne en aanvaarding van die organisasie se produkte. Die bedryfs-maatskaplike werker moet dus bewus wees van wat in die

breër gemeenskap gebeur, aangesien dit 'n konstante effek op die organisasie sal hê. Volgens Googins & Godfrey (1987:75) kan organisasies as 'n sosiale mikrokosmos van die groter geheel beskou word. Dit is veral in hierdie opsig dat die ekologiese sisteem teorie waarna Hepworth & Larson (1990:16) verwys, as baie relevant beskou kan word.

Die bedryfs-maatskaplike werker moet dus besef dat die organisasie oor bepaalde doelstellings beskik, maar dat die organisasie ook deel uitmaak van die breër gemeenskap. As gevolg hiervan behoort die bedryfs-maatskaplike werk diens se doelstellings verenigbaar te kan wees met die van die organisasie, sowel as die omgewing waarin die werkorganisasie geleë is.

3.3.2 Spesifieke eienskappe van 'n organisasie

Volgens Rankin (1991:41) behoort die bedryfs-maatskaplike werker oor uitgebreide kennis te beskik ten opsigte van die organisasie as 'n omgewing. Rankin (1991:42) gaan ook van die veronderstelling uit dat dit nie die normale 'turf' van die maatskaplike werker is nie. Daarom kan dit slegs as logies aanvaar word dat die bedryfs-maatskaplike werker die nodige kennis van organisatoriese en bestuursteorieë moet opdoen aangesien dit 'n invloed op sy dienslewering sal hê. Daar is verskeie eienskappe wat algemeen is tot organisasies wat 'n invloed op bedryfs-maatskaplike werk sal hê. Die bedryfs-maatskaplike werker moet dus die nodige kennis opdoen ten opsigte van 'n organisasie as 'n sisteem, die onderskeie sub-sisteme en die prosesse en dryfkragte in die sisteem ten einde die organisasie effektief te kan assesser om 'n gepaste ingryping te verseker.

Spesifieke eienskappe van 'n organisasie wat bedryfs-maatskaplike werk beïnvloed word vervolgens bespreek:

3.4 ORGANISATORIESE KULTUUR

Cherrington (1994:472-473), Googins & Godfrey (1987:71) en McCarthy & Steck (1990:22) definieer organisatoriese kultuur as hoe dit voel om in 'n spesifieke maatskappy te werk, hoe mense en winste bestuur word, 'n stel kern waardes, gelowe en begrip wat deur lede van 'n organisasie gedeel word. Daar word ook melding gemaak van verskeie elemente van organisatoriese kultuur: die besigheidsomgewing, waardes, helde en ritus, rituele, die aard van die maatskappy, werknemer demografie en die korporatiewe persepsie van mense en hul probleme. Waardes word as die rotsbedding van organisatoriese kultuur beskou. Dit is die waardes en gelowe waarvoor die bedryfs-maatskaplike werker sensitief moet wees. Om hierdie rede behoort die waardes en gelowe van die werkersgemeenskap gerespekteer te word sodat die bedryfs-maatskaplike werk diens vir almal aanvaarbaar te kan wees.

Kultuur dra verder ook by tot die stabiliteit van die organisasie. Die doel van kultuur is om lede van 'n sin van identiteit te voorsien en om in hulle 'n verbintenis tot die gelowe en waardes van die organisasie tot stand te bring. Volgens Rankin (1991:45) is nog 'n term wat met organisatoriese kultuur verband hou, organisatoriese klimaat. Hy definieer dit as die heersende atmosfeer in die organisasie, die vlak van moraal, die sterkte van die gevoel van 'behoort aan', sorg en goedhartigheid tussen lede.

3.4.1 Organisasoriese struktuur

McCarthy & Steck (1990:23) is van mening dat die bedryfs-maatskaplike werker die korporatiewe struktuur moet verstaan ten einde 'n aanpassing tussen bedryfs-maatskaplike werk en die organisasie te bewerkstellig. Volgens Rankin (1991:42) sal kennis van die struktuur van 'n organisasie die bedryfs-maatskaplike werker help om homself in die organisasie te vestig en sal dit die persone in die sleutel besluitnemingsposisies bepaal. Hierdie

inligting word as noodsaaklik beskou vir die bedryfs-maatskaplike werker wat die kommunikasie patrone en ook sy eie rol moet bepaal.

Cherrington (1994:488) en Holloway & Bragner (1989:3) definieer organisatoriese struktuur as die relatief vaste verhouding tussen die onderskeie poste in die organisasie. Die proses waardeur die strukture geskep en besluite geneem word oor die voordele van alternatiewe strukture, word organisatoriese ontwerp genoem. Aldus Cherrington (1994:448-498) hou die volgende aspekte verband met die struktuur van 'n organisasie :

(a) Verdeling van arbeid

Verdeling van arbeid verwys na die proses waardeur die totale taak van 'n eenheid in kleiner poste opverdeel word. Die grootste voordeel hiervan is dat 'n groep persone wat saamwerk op die beginsel van die verdeling van arbeid in staat is om meer te produseer as wat hulle alleen sou vermag.

(b) Departementasie

Departementasie is die proses waardeur werke saamgevoeg word in groepe of departemente. Bestuur moet die besluit neem oor die mees gepaste basis om departemente te vorm en die ooreenkomste tussen hierdie werke speel ook 'n belangrike rol.

(c) Spanwydte van beheer

Wanneer 'n spanwydte van beheer geselekteer word, moet bestuurders besluit hoeveel persone in 'n groep onder een toesighouer geplaas moet word.

(d) Delegasie van outoriteit

Delegasie van outoriteit behels die mate waartoe outoriteit gedentraliseerd is deur die organisatoriese hiërargie. Desentralisasie beteken die verdeling van verskeie tipes gesag en outoriteit aan toesighouers en produksie-werkers op die laer vlakke van die hiërargie. Hoe meer gedentraliseerd die organisasie, hoe groter is die deelnemende bestuur en aanvaarding van verantwoordelikheid.

(e) Spesialisering

Spesialisering behels die vereenvoudiging van 'n werk deur die aantal elemente wat deur die werker uitgevoer word. Cherrington (1994:498) onderskei tussen twee tipes strukture, naamlik burokratiese (docracies) en matriks (adhocracies). Burokratiese strukture het 'n meer meganistiese organisatoriese struktuur, terwyl die matriks struktuur 'n kombinasie is van funksionele en produk departementalisasie. Volgens Rankin (1991:43) word die verskillende vlakke in die struktuur van die organisasie die skalarketting genoem. Die skalar-ketting is meer op die burokratiese struktuur van toepassing aangesien die gesag van verantwoordelikheid vloei vanaf die hoogste na die laagste bestuurder. Die verskillende organisatoriese ontwerpe, binne die konteks van plaaslike owerhede, word in detail in hoofstuk 5.3 bespreek. In die hedendaagse werkomgewing word daar meer na die matriksstruktuur beweeg aangesien 'n meer demokratiese benadering nagestreef word. Rankin (1991:42) beskou dit as noodsaaklik dat die bedryfs-matskaplike werker oor kennis van die organisatoriese struktuur moet beskik. Volgens hom sal dit die maatskaplike werker in staat stel om vir homself 'n plek in die organisasie toe te eien. Uit die voorafgaande bespreking kom dit duidelik na vore dat organisatoriese struktuur 'n groot invloed op die bedryfs-maatskaplike werk diens sal hê en 'n bron van groot frustrasie

vir die bedryfs-maatskaplike werker kan word, indien hy nie oor kennis van die struktuur van die werksorganisasie beskik nie.

3.4.1.1 Organisasoriese prosesse

Volgens Rankin (1991:47) en Crow & Odewahn (1987:25-27) is organisatoriese prosesse wat in besonder waardevol vir die bedryfs-maatskaplike werker sal wees besluitneming, kommunikasie en prestasie-beoordeling. Die bedryfs-maatskaplike werker moet die besluitnemings prosesse begryp, want dit maak deel uit van die interne politiek van die organisasie. Dit is belangrik dat die bedryfs-maatskaplike werker die verskillende vlakke verstaan waar besluite geneem word, en deur wie. Hierdie kennis sal hom in staat stel om daardie prosesse te benut ten einde die doelwit van maatskaplike werk in die nywerheid te verwesenlik.

Kommunikasie is nog 'n belangrike proses wat deur die bedryfs-maatskaplike werker benut sal word. Hy moet dus die verskillende redes verstaan vir kommunikasie, die kommunikasiekanale en die middele van kommunikasie. Volgens Weinbach (1994:300) het inligtingstegnologie aanleiding gegee tot beter kommunikasie en lei beter kommunikasie weer tot beter besluitneming. Volgens Weinbach het die behoefte aan gesig-tot-gesig kontak tussen personeellede afgeneem as gevolg van inligtingstegnologie. Dit is gevolglik noodsaaklik dat die bedryfs-maatskaplike werker op hoogte moet bly van die nuutste inligtingstegnologie.

Prestasie-beoordeling is nog 'n relevante term wat deur die bedryfs-maatskaplike werker begryp moet word. Prestasie-beoordeling sal aanleiding gee tot verwysings na die bedryfs-maatskaplike werker. Hy moet die rol wat hy speel in opvolgessies na prestasie-beoordeling besef en verder beskik hy oor die vaardighede om 'n rol te speel by prestasie-beoordeling.

3.4.1.2 Organisatoriese politiek

Cherrington (1994:695) en Gummer & Edwards (1985:14-15) beskryf organisatoriese politiek as aktiwiteite binne organisasies wat ontwerp is om mag te bekom, te ontwikkel of te gebruik op 'n bewuste manier om 'n verlangde uitslag te verkry of om 'n situasie te manipuleer vir jou eie doel. Volgens Gummer & Edwards (1985:14) vervul organisatoriese politiek twee funksies. Eerstens het dit te doen met 'n benadering tot organisatoriese besluitneming en tweedens hou dit verband met die verkryging en behoud van mag binne organisasies. Cherrington (1994:668) definieer die volgende elemente soos volg:

(i) Mag

Mag word beskryf as die vermoë van een persoon of groep persone om die gedrag van ander te beïnvloed.

(ii) Gesag

Gesag is wettige mag en verteenwoordig die reg van 'n party om ooreenstemming van ander te bekom.

(iii) Kontrole

Kontrole is die uiterste vorm van invloed waarin aanvaarbare gedrag gespesifiseer word en mense of groepe verhoed word om anders op te tree.

Indien die bedryfs-maatskaplike werker besluitneming in die organisasie wil beïnvloed, of mag wil bekom om 'n verlangde uitslag te verkry, kan hy bogenoemde elemente benut om sy doel te bereik.

Daar is ook ander maniere om mag te bekom waaraan die bedryfs-maatskaplike werker bewus moet wees. Individue en eenhede wat

politieke invloed wil uitoefen, kan volgens Cherrington (1994:668) kies uit die volgende lys van politieke strategieë.

(a) Seleksie van die besluitnemingskriteria

Besluite word geneem volgens 'n sekere kriteria. Iemand wat die kriteria kan verander, beheer dus ook die besluit.

(b) Beheer van toegang tot inligting

Daardie persone wat toegang tot inligting het of wat die bevoegdheid het om dit te manipuleer kan daarin slaag om besluite te beheer.

(c) Die benutting van eksterne deskundiges

Mense kan besluite beïnvloed deur die sorgvuldige seleksie van die regte eksterne deskundiges en die voorsiening van 'n forum aan daardie individue om 'n opinie te lig.

(d) Beheer van toegang tot invloedryke persone

Baie goeie idees en voorstelle word geïgnoreer omdat dit nooit die persone bereik wat oor die bevoegdheid beskik om iets daarmee te doen nie.

(e) Stigting van 'n koalisie

Wanneer persone besef dat hulle tekort skiet aan mag om die besluitnemingsproses te beïnvloed, kan hulle hul mag vergroot deur 'n koalisie met ander groepe te vorm.

(f) Koöptering van die opposisie

Die beginsel van koöptering is dieselfde strategie soos by die stigting van 'n koalisie. Dit verwys egter na 'n langsame verhouding eerder as 'n tydelike verbintenis van 'n koalisie.

(g) Manipulasie

Politiek beskik oor 'n taal van sy eie wat daarop gemik is om besluite te rasionaliseer en te regverdig deur toepaslike simboliese etikette te gebruik.

Gummer & Edwards (1985:18) is van mening dat dit belangrik is dat die bedryfs-maatskaplike werker die struktuur en prosesse van die organisasie moet begryp en dat hy hierdie kennis basis moet benut om ondersteuning vir verlangde programme en beleide op te bou. Gummer & Edwards (1985:15) is ook van mening dat as gevolg van die huidige ekonomiese omstandighede bedryfs-maatskaplike werkers al hoe meer gekonfronteer sal word met die oorlewing van programme in organisasies waarin hulle funksioneer. Dit is gevolglik belangrik dat bedryfs-maatskaplike werkers moet leer hoe om effektief in die arena van organisatoriese politiek te kan kompeteer. Bedryfs-maatskaplike werkers moet dus daarna streef om mag te bekom en uit te oefen aangesien dit belangrik is vir die oorlewing en bevordering van maatskaplike werk in hierdie veld.

3.5 ROLLE, FUNKSIES, KENNIS EN VAARDIGHEDE VAN DIE BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERKER

Akabas & Kurzman (1982:203) is van mening dat opleiding in maatskaplike werk nie voldoende is om die bedryfs-maatskaplike werker vir die werkomgewing voor te berei nie. Volgens hulle is ondervinding in beide direkte dienslewering en administratiewe funksies essensieel vir die beginner bedryfs-maatskaplike werker. Hulle beskou bedryfs-maatskaplike werk as 'n gespesialiseerde veld wat hoër vereistes as ander velde stel en omskryf hulle die veld se vereistes as volg: ... "the language and style are so specialized that course work in economics, organizational behaviour, trade union history, and labour market and manpower policy may also prove helpful". Googins & Godfrey (1987:61) ondersteun ook hierdie skrywers se sentiment deurdat

hulle dit as fundamenteel beskou dat bedryfs-maatskaplike werkers in staat moet wees om die werkomgewing te begryp deur die oë van hul kliënte wie hulle beskerm – individue, bestuur en die gemeenskap, sodat die klient beter bereik kan word. Gewone opleiding in maatskaplike werk is dus nie voldoende nie, maar 'n omvattende begrip van die werkomgewing is verder ook essensieel vir die bedryfs-maatskaplike werker.

Kennisbasies van die bedryfs-maatskaplike werker

Volgens Googins & Godfrey (1987:80) is dit ook belangrik vir die bedryfs-maatskaplike werker om te begryp dat die volgende partye die aandeelhouders van die werkomgewing uitmaak, naamlik: werkers en hul gesinne, bestuur, vakbonde en hul verteenwoordigers, aandeelhouders, gemeenskappe, voorsieners en verbruikers. Googins & Godfrey (1987:74) voorsien ook die volgende riglyne aan die bedryfs-maatskaplike werker wat daarna streef om die strukturele en funksionele eienskappe van die werkplek te begryp:

- (a) 'n Bewustheid van die nasionale en plaaslike kulture waarbinne die organisasie funksioneer.
- (b) 'n Begrip van die industrie waarvan die organisasie deel uitmaak, die druk waaronder dit funksioneer, die markte, waardes en tradisies.
- (c) Kennis van die korporatiewe missie.
- (d) Demografiese faktore van die organisasie.
- (e) Kennis van legendes en stories oor prominente persone soos stigters, uitvinders en kwaaddoeners. Hieruit word trots, verleentheid en hoop verkry en sal uiteindelik 'n invloed hê op gedrag, tradisies en gebruike.
- (f) Kleredrag, kantooruitleg, en gebou organisasie is indikatore van formaliteit, onbuigsaamheid en buigsaamheid en voorsien dus ook 'n goeie idee van die kultuur waarin die werkers funksioneer.

- (g) Identifikasie van die manier van kommunikasie, beide formeel en informeel, wat in die organisasie bestaan sal lig werp op die belangrikheid en mate van 'n oop of geslote sisteem.
- (h) 'n Studie van die filosofie en metode van interne opleiding ten einde die organisasie se houding ten opsigte van groei, persoonlike en kollektiewe ontwikkeling vas te stel en die organisasie se perspektief van die toekoms sal die waarde wat op menslike hulpbronne geplaas word, weerspieël.

Dit is dus duidelik dat die bedryfs-maatskaplike werker 'n geheelbeeld van die werkplek moet verkry voordat effektiewe dienslewering werklik moontlik sal wees.

Faktore wat rolle en funksies beïnvloed

Maiden (1992:59) is van mening dat die rolle en funksies van die bedryfs-maatskaplike werker deur sekere faktore beïnvloed word. Faktore wat rolle en funksies beïnvloed is soos volg:

- (i) Hoe die aanvanklike besluit geneem is om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel. Dit mag 'n bestuursbesluit wees om 'n diens te lewer om werkers by te staan met probleme. Ander faktore wat 'n rol speel is die volgende: dat akademiese instellings se praktiese veldplasinge as voordelig vir die maatskappy beskou is, voortspruitend uit kontak tussen individuele maatskaplike werkers en menslike hulpbronde in 'n poging om hul dienste te bemerk, en voortspruitend uit een invloedryke persoon op bestuursvlak wat houdings ten opsigte van die basiese regte van werkers probeer verander.
- (ii) Maatskaplike werkers wat deur vakbonde in diens geneem word, tot voordeel van hul eie lede.

- (iii) Bestuur se siening van probleme in die werkplek. Dit hou verband met die vraag of hulle bereid is om werkers vanuit 'n ekosistemiese oogpunt beskou. Die problematiese werker word dikwels gesien as iemand wie se probleem ontstaan as gevolg van intra-psigiese oorsake.

Aan die hand van bogenoemde is dit dus duidelik dat die uiteenlopende redes vir die aanstelling van bedryfs-maatskaplike werkers ook uiteindelik die rolle en funksies van bedryfs-maatskaplike werkers sal beïnvloed. Indien die organisasie werklik hul werkers se belange op die hart dra, sal die bedryfs-maatskaplike werker die sanksie en ondersteuning van hul bestuur kry en sal 'n wyer aanwending van die verskeie rolle en funksies dus moontlik wees.

Straussner (1990:8-13) gee 'n uiteensettings van die verskillende rolle wat deur die bedryfs-maatskaplike werker vervul kan word en word dit vervolgens bespreek:

(i) Raadgewer

In hierdie rol voorsien die bedryf-maatskaplike werker assessering en kort en/of langtermyn berading met individue, gesinne en groepe. Die vaardighede en kennis wat vir die rol nodig word is dieselfde as wat maatskaplike werkers in ander velde gebruik en sluit in biopsigososiale assesseringsvaardighede, onderhoudvoeringsvaardighede, vaardighede in assessering en intervensie met individue met 'n wye verskeidenheid van psigo-patologie en stres reaksies, insluitende dwelm- en alkohol misbruikende individue en/of gesinslede, krisisingrypingsvaardighede, kennis van berading en kommunikasievaardighede, kennis van groep en gesinsdinamika, sowel as begrip vir ekonomiese realiteite. Die bedryfs-maatskaplike werker moet 'n sistematiese begrip hê van die werkomgewing, kennis van die verskeidenheid rolle van bestuur en arbeid, en die impak van die

werkomgewing op die funksionering van die individuele werknemer.

(ii) Konstruktiewe konfronteerder

Hierdie is 'n unieke rol wat benut word om individue te help wat dwelm en alkohol probleme ondervind. In hierdie rol mag die bedryfs-maatskaplike werker die toesighouer, vakbondverteenvoorder en gesinslede inroep om die middelmisbruiker te konfronteer met die probleme wat uit sy middelmisbruik voortspruit en ook die werknemer van 'n vooraf-opgestelde behandelingsplan voorsien.

(iii) Makelaar

Hier verbind die bedryfs-maatskaplike werker individue wat hulp nodig het, met bestaande hulpbronne. Ingeslote in die makelaarrol is 'n vorm van sistematiese opvolg op sulke verwysings. Die kennis en vaardighede inherent aan hierdie rol sluit in kennis van verwysingsvaardighede, begrip vir individuele en organisatoriese weerstand, vaardighede in advokaatskap of hulpbron-ontwikkeling, en netwerk vaardighede.

(iv) Advokaat

In hierdie rol help die bedryfs-maatskaplike werker werknemers om dienste en hulpbronne te bekom, wat hulle as gevolg van verskeie redes, nie op hul eie kon bekom nie.

(v) Bemiddelaar

Hier hanteer die bedryfs-maatskaplike werker konflik tussen twee of meer individue of sisteme en interpreteer hy ook die behoeftes van

beide. Vaardighede sluit in assessering van die aard en oorsaak van konflik en skep van 'n geskikte klimaat waarin dit moontlik is om die effektiewe benutting van konflik-hanteringsvaardighede deur areas van gemeenskaplikheid te identifiseer, die skei van probleme en oplossings, depersonalisering van die situasie en om alternatiewe oplossings te ondersoek.

(vi) Onderwyser / Opleier

In hierdie rol voorsien die bedryfs-maatskaplike werker informasie, verduidelikings, menings en houdings, en modelleer hy ook effektiewe gedrag en vaardighede. Hierdie model sentreer dus rondom die werker se belange. Akabas & Kurzman (1982:219) beskou hierdie rol as 'n kern funksie binne die groter sisteem wat direk verband hou met program interpretasie, doelwit bereiking en ook organisatoriese oorlewing.

(vii) Konsultant

Hier werk die bedryfs-maatskaplike werker saam met ander om hul vermoëns te verbeter om verskeie aspekte van organisatoriese en menslike dinamika te begryp en om hul vermoëns in probleemoplossing te verbeter. Akabas & Kurzman (1982:220) is van mening dat konsultasie selde as intreerol benut word, maar dat dit voortspruit uit respek vir die rol wat bedryfs-maatskaplike werkers in die organisasie vervul en verteenwoordig dit dus ondersteuning tot groter sisteemverandering.

(viii) Evalueerder / Ontleder

Hier versamel die bedryfs-maatskaplike werker informasie en assesseer of evalueer hy organisatoriese en omgewings dinamika, beleid of wetgewing en hulle impak op die organisasie.

(ix) Afrigter

Die bedryfs-maatskaplike werker funksioneer as 'n onderwyser wat uitgesoekte lede van die organisasie help om bewus te raak van die problematiese aspekte van die organisasie.

(x) Programontwikkelaar

Die bedryf-maatskaplike werker identifiseer en implementeer nuwe programme wat in die behoeftes van die werkplek voorsien.

Die voorafgaande rolle kan beskou word as tradisionele maatskaplike werk rolle, aangesien dit ook algemeen by ander velde van maatskaplike werk benut word.

Met die ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk is daar ook ander rolle ontwikkel, wat eie tot die veld van bedryfs-maatskaplike werk is. Die volgende posomsrywings word deur Googins & Godfrey (1987:86-98) as alternatiewe rolle beskou wat deur die bedryfs-maatskaplike werker vervul kan word:

(i) Werknemer hulpprogramme (EAP) Bestuurder

Die EAP Bestuurder voorsien in die behoeftes van die werknemers by korporatiewe hoofkwartiere en koördineer en konsulteer met die gedesentraliseerde werknemer hulpprogramme. Sy spanwydte van

verantwoordelikhede sluit in supervisie en ontwikkeling van standarde van dienslewering van geestesgesondheid aan alle maatskappy werknemer hulpprogramme, werk met werknemer hulpprogramme personeel en konsultante, samewerking met gesondheidsdienste personeel in ontwikkeling en opleiding met betrekking tot werknemer hulpprogramme dienste en supervisie van professionele personeel binne die korporatiewe program. Hierdie korporatiewe bestuurder is primêr ook verantwoordelik om toegang tot eksterne voorsieners van humanitêre dienste te fasiliteer. Hy ontwikkel voortdurend verwysingshulpbronne en werk daaraan om die hulpbronnennetwerk vir sy werknemer hulpprogramme personeel te verbreed. Hy konsulteer gereeld met die maatskappy bestuurders. Met sy kennis oor menslike gedrag, lewer hy 'n bydrae tot 'n begrip vir persoonlikheid en karaktertipes en hul invloed op bestuurstyl en werknemerreaksie.

Die werknemer hulpprogram Bestuurder se verantwoordelikhede sluit ook voorkomende en opvoedkundige aktiwiteite vir werknemers in. Hy is dus vir die totale bestuur van die Werknemer hulpprogram verantwoordelik.

(ii) Vakbond maatskaplike werker

Die voorsiening van uitgebreide gesondheid en pensioenvoordele word gesien as 'n belangrike verantwoordelikheid van die vakbond. Die vakbond het 'n sterk verbintenis tot die lewenskwaliteit van werkers, met samewerking van lede as die middelpunt van die maatskaplike dienste program. Gedurende vakbond vergaderings oefen die maatskaplike dienste departement invloed uit op beleid oor beide plaaslike en nasionale sake. Wat op nasionale vlak gebeur, mag ver verwyderd wees van plaaslike sake en behoeftes. Dit noodsaak die maatskaplike dienste departement om 'n effektiewe

bestuur en program implementeringsstrategie binne die komplekse struktuur van nasionale, streeks, gesamentlike en plaaslike rade, aan te neem.

Hierdie departement monitor maatskaplike dienste aktiwiteite en die behoeftes van vakbondlede om program effektiwiteit te evalueer. Spesiale projekte wat by die nasionale kantoor ontwikkel is, sluit in dienste om werknemers se fisiese, sosiale en geestesgesondheidsbehoeftes te bevredeig en om werksverlies te hanteer wat voortspruit uit die sluiting van aanlegte. Raber (1996:53) is van mening dat die eerste rol vir maatskaplike werkers is om met bestuur saam te werk om te verseker dat personeelvermindering benader en hanteer moet word binne 'n humanitêre raamwerk. Die tweede intervensie vlak is om dienste en prosesse daar te stel om die individuele werker van hulp te voorsien. Silverman, Simon & Woodrow (1991:733) sien 'n pro-aktiewe strategie van maatskaplike werkers as die ideale ingryping by personeelvermindering. Na hul mening behoort werkstres die fokus van bedryfs-maatskaplike werk te wees ten einde die gevaar van werksverlies aan te spreek. Die vakbond maatskaplike werker is primêr betrokke by menslike hulpbron beleid. Waar maatskappy werknemer hulpprogramme wel bestaan word maatskaplike dienste komitees aangemoedig om met hulle saam te werk ten einde die beste gemeenskapsdienste vir hul lede te bekom en om die dienste en beleidsfunksies van werknemer hulpprogramme te monitor. Nog 'n aktiwiteit wat deur die maatskaplike dienste program bedryf word is die aanleer van makelaarsvaardighede aan plaaslike vakbondlede.

Volgens Straussner (1990:41) ondergaan duisende vakbondlede opleiding in portuurgroep beraad. Maatskaplike werkers moet volgens haar daarna streef om saam met hulle te werk. Sy beskou samewerking, vennootskap bouery en rolle definisie as belangrike vaardighede waaroor die bedryfs-maatskaplike werker moet beskik.

Die bedryfs-maatskaplike werker word gesien as 'n verhelderaar van sake. Die vakbondbeampte wil weet wat die individuele en groep behoeftes is en hoe die organisasie daarop kan reageer. Straussner (1990:41) is verder van mening dat maatskaplike werkers in 'n vakbondopset bereid moet wees om binne die bestaande vakbondraamwerk te werk en 'n vertrouens-konsultatiewe verhouding met die leierskap moet opbou. Hierdie feit mag egter aanleiding gee tot 'n botsing van maatskaplike werk professionele en vakbondwaardes aangesien die kliënt se belange nie altyd eerste gestel sal kan word nie en konfidensialiteit ook beperk sal word. Dit blyk verder ook dat bedryfs-maatskaplike werkers in 'n vakbondopset binne 'n streng neergelegde raamwerk moet funksioneer waar inisiatief beperk word. Daar kan dus gevolglik aanvaar word dat dit nie altyd positief ervaar sal word deur maatskaplike werk personeel nie.

(iii) Regstellende aksie spesialis

Regstellende aksie beamptes vervul volgens Googins & Godfrey (1987:88-90) die volgende funksies:

- (a) Om regstellende aksie wetgewing te moniteer en om korporatiewe onderwerping te verseker;
- (b) Om saam met beskermde groepe van werkers te werk ten einde hul assimilasië in die arbeidsmag te verseker om gelyke geleenthede te waarborg en
- (c) Om bestuurders en toesighouers op te lei oor korporatiewe regstellende aksie beleid en prosedures.

Die regstellende aksie spesialis sien sy werksaamhede as wisselend tussen advokaat aan die een kant en onpartydige tegniese bystand aan die ander kant. Hy sien sy posisie as makelaar of bemiddelaar.

Volgens hom is daar die benaderings tot korporatiewe regstellende aksie, een waarin tegniese bystand aan enigeen in die maatskappy wat dit nodig, gegee word, 'n advokaatskap benadering, 'n span makelaar benadering wat poog om met alle partye saam te werk, bestuur, beskermende groepe, en die meerderheid werknemergroepe, deur geloofwaardigheid by almal op te bou.

Ander verantwoordelikhede sluit in die monitering van wetgewing en hofsake wat met regstellende aksie verband hou. Opleiding is ook nog een van die pligte. Dit sluit in die opleiding van groepe van bestuurders en werknemers oor gelyke indiensneming geleenthedewetgewing en korporatiewe regstellende aksie beleid. Daar is 'n natuurlike skakeling tussen menslike behoeftes van 'n korporasie en die kennis en vaardighede van die bedryfs-maatskaplike werker.

(iv) Personeelbestuurder

Googins & Godfrey (1987:90-91) is van mening dat personeel departemente besig is om weg te beweeg van hul tradisionele benadering en dat hulle nou neig na meer menslike hulpbron bestuur.

Hulle beskou die vaardighede van maatskaplike werk wat tot voordeel van menslike hulpbron bestuur is, soos volg:

- (a) 'n Begrip van individuele en groepsgedrag
- (b) Kommunikasie en proses vaardighede
- (c) Aanleg vir bestuur van organisatoriese verandering
- (d) Probleemoplossing, bemiddeling en beplanning

Die werk van die personeelbestuurder sal egter nie 'n onervare bedryfs-maatskaplike werker pas nie. 'n Bedryfs-maatskaplike werker met uitgebreide kennis van die werksomgewing behoort egter 'n goeie personeelbestuurder uit te maak. Personeelbestuur sluit dikwels wye menslike hulpbron verantwoordelikhede in, soos die bestuur van kompensasie, voordele, opleiding en personeelontwikkeling.

(v) Direkteur van werknemer ontwikkeling en opleiding

Volgens Googins & Godfrey (1987:91-93) sluit die pligte van hierdie direkteur in om die swak verhouding wat tussen die menslike hulpbron bestuur en vervaardigingsafdelings bestaan, aan te spreek. Opleiding, organisatoriese ontwikkeling en ook beroepsvoorligting rolle bied sosiale geleentheid om uiteenlopende organisatoriese en individuele behoeftes te bevredig. Vir maatskaplike werkers wat hierdie area betree, is die uitdaging om gesonde en produktiewe werksomgewings te skep, waar individue en die korporasie gesamentlik kan floreer, eerder as waar die een floreer ten koste van die ander.

(vi) Stedelike maatskaplike sake spesialis

Googins & Godfrey (1987:93-95) beskryf hierdie rol van die bedryfs-maatskaplike werker as 'n rol waar die maatskappy geadviseer word rakende kulturele, opvoedkundige, regstellende aksie, menslike hulpbron bestuursbeleid, en politieke sake van belang vir die plaaslike gemeenskappe. Dié spesialis se rol kan gesien word as 'n tegniese kundige en fasiliteerder en kom groepwerk vaardighede ook handig te pas.

(vii) Menslike hulpbron deskundige

Baie maatskaplike werkers word volgens Googins & Godfrey (1987:95-97) personeel bestuurders. As daar na die toepaslikheid van maatskaplike werk vaardighede gekyk word, kan die neiging baie duidelik begryp word. Berry (1990:75) is ook van mening dat maatskaplike werk die vermoë van menslike hulpbronne kan verbeter om die werkomgewing te verbeter. By die sluiting van maatskappye kan die rol van buite-plasing beraad deur maatskaplike werkers waardevolle begrip vir persoonlike sake ten opsigte van werkers wat werksverlies in die gesig staar, tot stand bring. Die toepassing van die ekologiese perspektief in die werkplek is 'n vaardigheid van maatskaplike werkers wat baie relevant en waardevol is.

Maatskaplike werkers wat hulself van die patologiese benadering tot menslike gedrag kan distansieer, sal in staat wees om hul vaardighede te benut om belangrike en verwaarloosde sake in werkorganisasies aan te spreek. Lyn en staf personeel wat interpersoonlike probleme op 'n daaglikse basis hanteer, kan sulke maatskaplike werkers raadpleeg om 'n sosiale dimensie tot bestuur en 'n sisteem benadering tot probleemoplossing te bied.

(viii) Bemerkingspesialis

Googins & Godfrey (1987:97-99) is van mening dat soos die werkplek as 'n veld van maatskaplike werk ontwikkel het, daar 'n kompetender mark vir gekontrakteerde dienste onder hospitale, geestesgesondheidssentrums, gesinsorgagentskappe en privaat praktyke tot stand gekom het. Alhoewel bemerking nie gewoonlik met maatskaplike werk opleiding of aktiwiteite verbind word nie, is die rolle van bemerking en

konsultasie vinnig besig om algemene praktyk te word. Dit noodsaak dus maatskaplike werkers om bekend en vaardig in hierdie bemarkingstrategieë te word. Hierdie bemarking kan ook uiteindelik bydra tot 'n meer professionele persepsie van die maatskaplike werk profesie.

Die voorafgaande rolle is eie tot die veld van bedryfs-maatskaplike werk. Hierdie alternatiewe rolle dui op groei en ontwikkeling in bedryfs-maatskaplike werk as veld en dit word ook duidelik dat hierdie rolle uit spesifieke behoeftes van die werkomgewing ontwikkel is. As hierdie rolle verder met die meer tradisionele rolle van maatskaplike werk vergelyk word, kan daar duidelik gesien word dat hierdie nuwe rolle nie so ver verwyderd van die tradisionele rolle is nie. Alhoewel hierdie rolle van bedryfs-maatskaplike werk uniek is, inkorporeer dit dikwels sommige van die tradisionele rolle soos byvoorbeeld raadgewer, makelaar, advokaat, bemiddelaar, onderwyser, konsultant, evalueerder en programontwikkelaar.

3.6 SAMEVATTING

Uit hierdie hoofstuk blyk dit dat dit noodsaaklik is dat die bedryfs-maatskaplike werker die nodige kennis van organisatoriese en bestuurstorieë moet opdoen aangesien dit 'n invloed op dienslewering sal hê. In hierdie hoofstuk is ook geïllustreer dat opleiding in maatskaplike werk nie voldoende is om die bedryfs-maatskaplik werker vir die werkomgewing voor te berei nie. Die bedryfs-maatskaplike werker behoort nie slegs oor insig van die strukturele en funksionele aspekte van die organisasie te beskik nie, maar hy behoort veel eerder te weet hoe om hierdie insig en kennisbasis te benut ten einde maatskaplike werk in die werkomgewing te bevorder. Bedryfs-maatskaplike werkers moet ook bewus word van die feit dat hierdie

essensiële begrip van organisatoriese aspekte noodsaaklik is vir die voortbestaan en bevordering van bedryfs-maatskaplike werk.

In hierdie hoofstuk is die samelewingsfaktore, wat bedryfs-maatskaplike werk beïnvloed ook bespreek. As gevolg van veranderende ekonomiese omstandighede is daar meer druk op werksorganisasies om kompetend en meer produktief te wees. Hierdie veranderinge beïnvloed ook die kliënt van die bedryfs-maatskaplike werker en moet die bedryfs-maatskaplike werk diens voortdurend aangepas word om met hierdie veranderinge tred te kan hou.

Al die tradisionele maatskaplike werk rolle, funksies, kennis en vaardighede moet ook deur die bedryfs-maatskaplike werker benut word. Die vaardighede en kennis wat die kern van maatskaplike werk uitmaak is ook in die bedryfsopset van toepassing. Alhoewel die rolle, funksies, kennis en vaardighede van die bedryfs-maatskaplike werker tot 'n groot mate met maatskaplike werk in ander velde ooreenstem, is dit ook duidelik dat hierdie veld veel meer gespesialiseerde vaardigheid en kennis verg. Aan die ander kant bied hierdie veld van maatskaplike werk, met sy verskeidenheid van rolle, funksies, kennis en vaardighede ook baie meer geleenthede tot spesialisering vir die maatskaplike werker. Deur die diversiteit van rolle, funksies, kennis en vaardighede word die bedryfs-maatskaplike werker aan 'n groter en meer dinamiese veld blootgestel.

HOOFSTUK 4

MAATSKAPLIKWERK BESTUUR EN SUPERVISIE IN DIE BEDRYFSOPSET

4.1 INLEIDING

Maatskaplikewerk bestuur en supervisie vorm 'n integrale deel van die professie van maatskaplike werk. Die uitgangspunt van hierdie studie is dat maatskaplikewerk bestuur en supervisie onontbeerlik is vir effektiewe dienslewering en dat die supervisor in 'n unieke posisie is om maatskaplike werkers tot onafhanklikheid en professionele groei te lei deur middel van die nodige kennis, vaardigheid en 'n positiewe ingesteldheid.

Ten spyte van die feit dat die basiese beginsels van maatskaplikewerk supervisie en bestuur dieselfde bly ongeag van die organisasie waarin dit plaasvind, word dit egter binne die bedryfsopset deur verskeie organisatoriese faktore beïnvloed. Dieselfde strukturele en funksionele faktore van organisasies wat 'n invloed op bedryfs-maatskaplike werk uitoefen, soos bespreek in hoofstuk 3.2, speel ook 'n rol by maatskaplikewerk supervisie en bestuur in die bedryfsopset.

In hierdie hoofstuk sal aandag geskenk word aan die omskrywing van maatskaplikewerk supervisie en bestuur en die faktore van die bedryfsopset wat maatskaplikewerk supervisie en bestuur beïnvloed. Die onderskeibare supervisie-funksies en die take wat by elke funksie pas sal ook bespreek word. Daar sal verder ook aandag geskenk word aan die fases van die supervisieproses ten einde die noodsaaklikheid daarvan vir plaaslike owerhede uit te wys.

4.2 BEGRIPSOMSKRYWING VAN MAATSKAPLIKWERK BESTUUR EN SUPERVISIE

4.2.1 Maatskaplikewerk bestuur

Weinbach (1994:11), Crow & Odewahn (1987:2), Cronje (1986:12), Booley (1996:92-95) beskryf bestuur as daardie spesifieke funksies wat deur persone in die werkomgewing verrig word wat daarop gemik is om produktiwiteit en organisatoriese doelwit-bereiking te verwesenlik. Die maatskaplike werker poog dus as bestuurder om 'n optimale interne werkomgewing op te bou en te handhaaf wat 'n gunstige atmosfeer sal skep vir die lewering van effektiewe dienste aan kliënte.

Daar is gemeenskaplike elemente wat by bogenoemde skrywers se definisies voorkom wat soos volg uiteengesit kan word:

- alle organisasies wat daarna streef om 'n gemeenskaplike doel te bereik, benodig bestuur;
- bestuur is doelgerig;
- bestuur is 'n samewerkende poging; en
- bestuur is taak-georiënteerd

Bestuur is dus 'n noodsaaklike proses vir die effektiewe funksionering van 'n organisasie.

Volgens Cronje (1986:12) is bestuur verder ook 'n proses wat uit die volgende komponente bestaan: beplanning, organisering, leidinggewing en kontrolering. Dit word ook verder duidelik uit bogenoemde bespreking dat die doelbewuste toepassing van bogenoemde komponente 'n organisasie in staat kan stel om sy doelstellings te bereik.

4.2.2 Maatskaplikewerk supervisie

Kadushin (1992:18) is van mening dat maatskaplikewerk supervisie 'n omvattende begrip is wat uit verskeie fasette bestaan. Volgens Kadushin (1992:18-20), Booley (1996:21-24) en Pettes (1980:8) blyk dit dat supervisie omskryf kan word as 'n proses waardeur die supervisor, aan wie gesag verleen is, die funksionering van maatskaplike werkers rig, koördineer en evalueer. In die uitvoering van hierdie verpligtinge is daar interaksie tussen die supervisor en die maatskaplike werkers en verrig die supervisor administratiewe-, onderrig- en ondersteunende funksies.

In die bedryfsopset, net soos in ander velde van maatskaplike werk, is supervisie van besondere belang vir die organisasie, aangesien 'n program vir supervisie aan die organisasie die geleentheid bied om op 'n wetenskaplike, verantwoordbare wyse met die maatskaplike werkers te kommunikeer en kontrole oor hulle dienslewering en doelbereiking uit te oefen. Faktore van die bedryfsopset wat maatskaplikewerk supervisie en bestuur beïnvloed word vervolgens bespreek.

4.3 FAKTORE VAN DIE BEDRYFSOPSET WAT MAATSKAPLIKWERK SUPERVISIE EN BESTUUR BEÏNVLOED

Bedryfs-maatskaplike werk verskil van ander velde van maatskaplike werk in die sin dat die bedryfsorganisasie se oorlewing afhang van die arbeidsmag se produktiwiteit. Verhoogde produksie impliseer finansiële groei en hierdie winsmotief vorm dus die primêre doel van die maatskappy. Dit is dus logies dat maatskaplikewerk bestuur en supervisie 'n meganisme aan bestuur kan bied wat benut kan word om effektiewe maatskaplikewerk dienste te verseker. Faktore van 'n organisasie wat 'n invloed op maatskaplikewerk bestuur en supervisie mag uitoefen is volgens Holloway & Brager (1989:3-16), Neugeboren (1991:51-66), McCarthy & Steck (1990:22-23), Rankin (1991:42-48) en Cherrington (1994:472-695) organisatoriese struktuur,

organisatoriese politiek en organisatoriese kultuur. Hierdie organisatoriese faktore is reeds bespreek in hoofstuk 3.5, maar sal die organisatoriese faktore se invloed op maatskaplikewerk bestuur en supervisie vervolgens hier veral aandag geniet.

4.3.1 Organisatoriese struktuur

Volgens Holloway & Brager (1989:3), Neugoboren (1991:57-66), McCarthy & Steck (1990:23), Rankin (1991:42) en Cherrington (1994:488) verwys organisatoriese struktuur na die relatief vaste verhoudings tussen die onderskeibare poste in 'n organisasie. Vir die supervisor in die bedryfsopset om effektief te kan wees is dit absoluut noodsaaklik dat hy die organisatoriese struktuur moet begryp. Neugoboren (1991:58) is in dié verband van mening dat die bedryfs-maatskaplike werker (en supervisor) daarteen moet waak om oorweldig te raak deur strukturele beperkinge en dat hy in staat moet wees om voordeel te trek uit die strukturele geleenthede wat die organisasie aan hom bied. Holloway & Brager (1989:3) is ook van mening dat organisatoriese struktuur die aard van supervisie bepaal. Die een dimensie van organisatoriese struktuur wat veral vir supervisors van belang is, is die organisasie se hiërargie van outoriteit. Volgens Holloway & Brager (1989:3) kan 'n supervisor-posisie as 'n gevolg van die vlak in die organisasie se struktuur baie druk veroorsaak, aangesien die posisie gewoonlik verlang dat die supervisor in die middel funksioneer waar verhoudings tussen lyn funksionariese en die organisasie se administrasie, bestuur moet word. Die supervisor dien dus as 'n skakel tussen die twee vlakke.

Holloway & Brager (1989:9-10) is van mening dat hierargie nie die enigste strukturele faktor is wat supervisie beïnvloed nie. Volgens hulle is daar twee ander strukturele dimensies wat van belang is. Die eerste een het te doen met rolle differensiasie of die verdeling van take tussen deelnemers onderling volgens hul funksie of area van spesialiteit. Soos kennis uitgebrei

het, het die behoefte aan in-diepte kundigheid in verskeie velde toegeneem en het dit aanleiding gegee tot 'n vermeerdering van sub-spesialiteite binne professies. Die supervisor behoort dus oor 'n uitgebreide kennis basis te beskik en moet hy ook op hoogte bly van nuwe verwickelinge binne die veld.

Nog 'n dimensie van struktuur wat volgens Holloway & Brager (1989:9-10) van belang is, is reëls en prosedures wat organisatoriese gedrag reguleer. Hierdie reëls het 'n verskillende impak op verskillende rolspelers en onderafdelings van die maatskappy. Ongeag van die supervisor se plek in die hierargie bied die organisatoriese reëls en prosedures 'n belangrike riglyn aan die supervisor waarvolgens dienste gelewer moet word. Die organisasie se struktuur bepaal hoe organisatoriese hulpbronne verdeel is en hierdie verdeling van hulpbronne vorm die grondslag vir organisatoriese politiek.

4.3.2 Organisasoriese politiek

Cherrington (1994:695), Gummer & Edwards (1985:14), en Holloway & Brager (1989:11-16) beskryf organisatoriese politiek as aktiwiteite binne organisasies wat ontwerp is om mag te bekom, te ontwikkel of te gebruik op 'n bewuste manier om 'n verlangde uitslag te verkry of om 'n situasie te manipuleer vir jou eie doel. Holloway & Brager (1989:15) is van mening dat die verkryging van mag 'n integrale deel vorm van die supervisor se rol en dat dit dus 'n noodsaaklike element is vir effektiewe supervisie. Die supervisor in die bedryfsopset moet dus bewus wees van organisatoriese politiek en hoe hy mag gaan bekom of ontwikkel ten einde die verlangde uitslag met sy personeel te bereik.

Nog 'n organisatoriese faktor wat 'n invloed op supervisie mag hê, is organisatoriese kultuur.

4.3.3 Organisasoriese kultuur

Cherrington (1994:472-473), McCarthy & Steck (1990:22) en Rankin (1991:45) beskryf organisatoriese kultuur as hoe dit voel om in 'n spesifieke maatskappy te werk, hoe mense en winste bestuur word en die ongeskrewe reëls en norme van die organisasie. Kultuur dra by tot die stabiliteit van die organisasie en bied aan lede van 'n organisasie 'n sin van identiteit om in hulle 'n verbintenis tot die oortuigings en waardes van die organisasie tot stand te bring. Die supervisor kan dus hierdie kultuur benut ten einde sy personeel te motiveer om 'n bepaalde doel te bereik en ook om 'n bepaalde werkswyse te verseker.

Uit die voorafgaande bespreking is dit duidelik dat die supervisor in die bedryfsopset kennis moet dra van al hierdie organisatoriese faktore wat supervisie mag beïnvloed. Slegs kennis van die sisteem sal die supervisor in staat stel om dit effektief te kan benut en aan te wend om 'n meer effektiewe diens te kan verseker. Verder is dit ook noodsaaklik dat die supervisor voortdurend bewus moet wees van die winsmotief van organisasies en moet hy dienste gevolglik so kan aanpas om daarmee sowel as verhoogde produktiwiteit van die organisasie tred te kan hou.

Daar is ook 'n baie belangrike verantwoordelikheid op elke supervisor in die bedryfsopset. Elke supervisor het die verantwoordelikheid om maatskaplike werk in die bedryfsopset te bevorder en hul rol is ook uiteindelik belangrik vir die voortbestaan van bedryfs-maatskaplike werk.

4.4 SUPERVISIEFUNKSIES

In die voorafgaande begripsomskrywing van supervisie onderskei Kadushin (1992:22) tussen die administratiewe, die onderrig- en ondersteunende

funksies wat kenmerkend is van supervisie in maatskaplike werk. Die verskillende funksies van supervisie word vervolgens bespreek:

4.4.1 Die administratiewe funksie

Die administratiewe funksie, verwys na die rigtinggewing, koördinerings, verhoging en evaluering van die maatskaplike werker se dienslewering as die supervisor se ondergeskikte (Austin, 1981:11, Middleman & Rhodes, 1985:169). Uit die omskrywing is dit duidelik dat die bestuursproses gekompliseerd is en uit verskeie komponente bestaan. Bestuur het dus die bereiking van die organisasie se doelstellings en doelwitte op 'n geordende en koste-effektiewe manier ten doel.

Die supervisor vorm 'n belangrike skakel in die bestuurshiërargie en moet derhalwe oor die kennis beskik en die vaardighede ontwikkel om die bestuursproses deur te voer. Die supervisor se vaardigheid in bestuur het 'n belangrike invloed op die personeel se ontwikkeling en effektiewe funksionering. Volgens Cronje (1986:40-129) en Crow & Odewahn (1987:87-133) word die volgende komponente in die bestuursproses onderskei, naamlik beplanning, organisering, aktivering en kontrolering.

(a) Beplanning

Beplanning is 'n toekomsgerigte aktiwiteit wat daarop gemik is om die doelstellings van die organisasie te bereik en daarom is dit ook 'n deurlopende proses. Verskillende skrywers (Austin, 1984:429, Crow & Odewahn, 1987:81-133 en Patti, 1983:37) beskryf die volgende aktiwiteite as deel van beplanning: doelformulering, besluitneming, skedulering en personeelaanwending. Dit is duidelik uit hierdie aktiwiteite dat beplanning volgens 'n duidelike proses geskied wat bepaal wat, hoe en wanneer 'n spesifieke taak uitgevoer moet word, asook deur wie. Bestuurstake soos organisering, leiding en

kontrolering is moeilik uitvoerbaar indien beplanning nie na behore gedoen is nie.

(b) Organiserings

Alhoewel organisering en beplanning as bestuurskomponente van mekaar onderskei word, is daar in werklikheid gedurig 'n wisselwerking tussen hierdie twee komponente. Organiserings behels 'n aaneenlopende proses. Cronje (1986:63) is van mening dat beplanning, die daarstelling van doelstellings en die opstel van 'n aksieplan geen waarde sal inhou indien dit nie deur die supervisor georganiseer word nie.

Volgens Crow & Odewahn (1987:103) en Broadwell & Simpson (1981:53-55) dui organisering as bestuurskomponent aan tot watter mate die supervisor in staat is om die hulpbronne van die organisasie, dit wil sê, personeel, finansies, voorrade en werkswyses te koördineer om uitvoering aan die organisasie se doelstellings te gee. Volgens Cronje (1986:64-70) sluit die vereistes van goeie organisasie elemente in soos verdeling en koördinerings van werk, delegering van gesag, duidelike hiërargiese strukture, spanbou, effektiewe kommunikasie, gestandaardiseerde prosedures en buigsaamheid. Deur organisering word 'n struktuur aan die maatskaplike werker gebied waarbinne dit duidelik sal wees watter standaard diens gelewer moet word.

(c) Aktivering

Hierdie komponent van bestuur sluit volgens Austin (1984:430), Cronje (1986:73) en Weinbach (1994:136), die volgende in: bevelvoering, rigtinggewing, leidinggewing en implementering. Broadwell (1981:57-62) en Robbins (1980:10) is van mening dat indien personeel betrokke by 'n projek nie gemotiveer en geaktiveer is nie, niks sal gebeur nie, al is die plan van aksie ook hoe goed opgestel en georganiseer. Aktivering is dus toegespits op die personeel eerder as aktiwiteite.

Om aktivering toe te pas, moet die supervisor in staat wees tot effektiewe kommunikasie sodat hy die personeel kan motiveer. Cronje (1996:73-74) en Weinbach (1994:136-206) noem die volgende stappe of elemente wat belangrik is vir aktivering: duidelike doelstellings en doelwitte vir die organisasie moet aanwesig wees, die personeel moet die beplanning om die doelstellings te kan bereik, verstaan; die opdragte en werkswyses moet aan die personeel bekend wees; delegering van gesag moet plaasvind ten einde die personeel in staat te stel om hulle talente te benut; aanmoediging deur tasbare voordele, soos byvoorbeeld 'n dag vry, kan motivering verder verhoog en laastens moet 'n personeelontwikkelingsprogram benut word om die personeel se leergierigheid te prikkel en hulle vaardighede verder te ontwikkel.

Om die personeel geaktiveer te kry, moet die supervisor in staat wees om sy leiereienskappe tot voordeel van die personeel en die organisasie aan te wend. Indien die supervisor effektief kan kommunikeer en oor die kennis van menslike gedrag, sowel as teorie van motivering beskik, behoort hy effektiewe aktivering te kan toepas (Ray & Eisen, 1983:55).

(d) Kontrolering

Alhoewel kontrolering as laaste komponent bespreek word, is dit 'n deurlopende proses (Broadwell, 1981:63), aangesien die supervisor nooit ophou om daarvoor verantwoordelik te wees nie (Ray & Eisen, 1983:55). Hierdie komponent bestaan hoofsaaklik uit twee aktiwiteite, naamlik kontrolering en evaluering. Volgens Cronje (1986:77) verwys kontrolering na die beheer van aktiwiteite wat deurgevoer moet word ten opsigte van tyd en geld, terwyl evaluering 'n deurlopende proses is wat die kwaliteit van dienslewering kontroleer deur dit te meet aan doelbereiking aan die hand van die prosedures, riglyne, sowel as die beleid van die organisasie.

Cronje (1986:77) is van mening dat dit noodsaaklik is om die resultate van dienslewering, sowel as produktiwiteit te meet in terme van kwaliteit en koste-effektiwiteit om toekomsbeplanning te kan doen. Verskillende metodes om die kontroleringsproses 'n dinamiese en bruikbare een te maak, bestaan. Hierdie metodes behoort gemaklik vir die personeel te wees en oor die potensiaal te beskik om omstandighede te verander, soos deur Weinbach (1994:238-255), voorgestel.

Kadushin (1992:50-77) identifiseer tien take wat die supervisor in die uitvoering van die administratiewe funksie van supervisie moet vervul, naamlik: personeelwerwing en keuring, oriëntering en plasing van personeel, werkladingsbeplanning, werktoewysing, delegering van gesag, kontrolering en evaluering van werk, koördinerende van werk en kommunikasie. Verder noem Kadushin (1992:77) dat die supervisor ook as veranderingsagent en onderhandelaar optree binne sowel as buite die organisasie.

Om uitvoering aan die organisasie se doelstellings te kan gee, moet die supervisor kennis dra van die onderskeibare bestuurskomponente. Deur die bestuurskomponente, beplanning, organisering, aktivering en kontrolering opeenvolgend en deurlopend aan te wend, sal die supervisor sy taak met sukses afhandel.

4.4.2 Die onderrigfunksie

Volgens Botha (1985 : 240), word die onderrigfunksie beskryf as die oordra van kennis, vaardighede en waardes vanaf die supervisor wie oor groter ondervinding beskik, aan die maatskaplike werker wat minder ondervinding het as die supervisor. Dit behels derhalwe dat die supervisor die leerbehoeftes van 'n spesifieke maatskaplike werker met 'n eiesoortige werklading sal hanteer met behulp van 'n individuele onderrigprogram. Die onderrigproses behels ook dat 'n onderrigmodel en onderrigevaluering saamgestel moet word as deel van die elemente wat noodsaaklik is vir die opstel van 'n supervisie en konsultasie-program. Vervolgens sal die onderrigbeginsels en -tegnieke, wat 'n instrument is waarmee die supervisor die onderrigfunksie uitvoer, bespreek word.

(a) Onderrigbeginsels en -tegnieke

Alvorens die onderrigproses 'n aanvang kan neem, moet die supervisor 'n onderrigmodel, onderrigevaluering en onderrigprogram saamstel. Ten einde die onderrigprogram te implementeer moet die supervisor bewus wees van die onderrigbeginsels en -tegnieke soos dit op elke maatskaplike werker betrekking het. Onderrigbeginsels wat geïmplementeer word, moet bewustelik beplan word en verband hou met die maatskaplike werker se leerbehoeftes. Tegnieke wat dienoreenkomstig geselekteer word, sal benut word om die beginsels uit te voer. Na aanleiding van die literatuur (Austin, 1981 : 245 - 246, Botha, 1985 : 246, Hawthorne, 1987 : 11 - 16, Kadushin, 1992 : 183 - 196) word 'n klassifikasie van onderrigbeginsels en -tegnieke aangebied wat in figuur 1 weergegee word.

ONDERRIGBEGINSELS	ONDERRIGTEGNIEKE
Die maatskaplike werker leer die beste as hy gemotiveerd is om te leer.	Verduidelik toepasbaarheid en betekenis van leermateriaal aan die maatskaplike werker. Kombineer areas van hoë en lae motivering om werkstevredenheid te bewerkstellig.
Die werker leer die beste wanneer die meeste van sy energie aan die leersituasie gewy word.	Duidelike reëls ten opsigte van rolverwagtinge, doelwitte en verpligtinge moet opgestel word binne 'n atmosfeer van sekuriteit. Die supervisor moet die maatskaplike werker se huidige kennisvlak erken en gebruik. Die supervisor moet van die bekende na die onbekende beweeg. Benaderings soos die Gestalt-benadering kan benut word, asook kontraksluiting.
Die mees effektiewe leer vind plaas wanneer dit opgevolg word deur positiewe bevrediging.	Erkenning moet aan die werker gegee word wanneer hy dit verdien. Dit kan gedoen word deur middel van positiewe terugvoer. Periodieke evaluering en die stel van bereikbare doelwitte verhoog positiewe leerervaring. Die supervisor moet van die eenvoudige na die komplekse beweeg ten einde die maatskaplike werker op moontlike mislukkings voor te berei.
Die maatskaplike werker leer die beste indien hy aktief betrek word by die onderrigproses.	Die maatskaplike werker moet betrek word by die beplanning van supervisiesessies en geleentheid kry vir vrae, bespreking en die uitspreek van twyfel. Die maatskaplike werker moet die

	Geleentheid kry om uit ondervinding te leer en om toe te pas wat geleer is.
Die meeste leer vind plaas wanneer die inhoud betekenisvol en in logiese verband aangebied word.	Die leermateriaal moet vir die maatskaplike werker betekenis hê en van waarde wees. Selektoring van leermateriaal is belangrik en die supervisor moet gebruik maak van verbeeldingryke herhaling om kontinuïteit aan die onderrigproses te bied en om die maatskaplike werkers bewus te maak van aspekte waaroor die onderrigproses handel.
Die maatskaplike werker leer die beste indien sy behoeftes geïndividualiseer word.	Individualisering behels 'n volledige onderrigevaluering ten einde die uniekheid van die leerder te ontdek. Die maatskaplike werker se vaardighede moet gebruik word. Die supervisor moet aanpas by die maatskaplike werker se leertempo.

Figuur 1 : Klassifikasie van onderrigbeginsels en -tegnieke

(Austin 1981 : 245 - 246)

Behalwe die feit dat die supervisor die voorafgaande onderrig beginsels en -tegnieke met bedrewendheid moet toepas, behoort hy ook 'n gunstige klimaat te skep ten einde die maatskaplike werker in die ontwikkelingsproses te ondersteun. Om hierdie onderrigbeginsels en tegnieke effektief toe te pas, moet die supervisor in staat wees om elke maatskaplike werker se leerstyl te individualiseer en daarby aan te pas.

(b) Leerstyle van die maatskaplike werker

Deur die selektering van die onderrigbeginsels raak die supervisor bewus van die maatskaplike werker se leerpatrone en -style en slegs dan kan die individualisering in die onderrigproses tot sy reg kom. Austin (1981:253) beskryf leerstyle as 'n individu se kenmerkende gedragsspatroon wanneer hy met 'n probleem gekonfronteer word. Dit impliseer dat 'n leerstyl persoonlik is en dat 'n sekere kognitiewe proses plaasvind.

Vir effektiewe supervisie moet die supervisor die vermoë ontwikkel om leerstyle en tegnieke aan te pas by die leerpatrone van die maatskaplike werker (Botha, 1985:243). Deurlopende aanpassing van leerstyle van die individu in die onderrigproses is nodig aangesien die leerstyl van die individu in die proses van onderrig kan verander.

Verskillende skrywers (Austin, 1981:253, Botha, 1985:242-243, Lötter, 1992:74, Rossouw, 1997:12) identifiseer verskeie leerstyle en onderrigstyle wat deur die supervisor in die onderrigproses benut kan word. Daar is die afhanklike leerder wat deur direkte leiding, aanmoediging en eksterne versterking leer, die eksperimenteel-empatiese leerder, wat deur herhaling en ook intuïtief leer, die konstruktief-samewerkende leerder, wat leer deur die praktiese uitvoering van take, en die intellektueel-onafhanklike leerder wat deur kritiese evaluering en die konseptualisering van teorie en praktyk leer.

Voorbeelde van moontlike blokkasies wat die leerproses mag strem word deur Botha (1985 : 243) en Kadushin (1992 : 196) voorgehou, byvoorbeeld 'n onvermoë by die maatskaplike werker om eie werk en die van die kollegas objektief te beoordeel, 'n onvermoë om aan probleme met emosionele betekenis te werk; vooropgestelde houdings en gesindhede van leermateriaal deur die supervisor, swak werksverhoudings, angs en spanning, veral ook ten opsigte van supervisie en 'n gebrek aan ondersteuning deur die supervisor.

4.4.3 Die ondersteuningsfunksie

Kadushin (1992 : 229) definieer die ondersteuningsfunksie van supervisie as "...those interventions that reinforce ego defences and strengthen the capacity of the ego to deal with the job stresses and tensions". Die ondersteunende funksie kan nie in isolasie gesien word nie, aangesien dit ten nouste vervleg is met die administratiewe en onderrigfunksie van supervisie. Die doel met die ondersteunende funksie is dieselfde as met die onderrig - en administratiewe funksies, naamlik om die maatskaplike werker in staat te stel om 'n effektiewe diens te lewer.

Botha (1985:247) is van mening dat beide die supervisor en die maatskaplike werker onder spanning in die werksituasie verkeer. Indien hulle nie gehelp word om dit te verminder nie, kan hulle werk skade ly. Die supervisor moet dus bewus wees van die spanningsvolle situasies wat die maatskaplike werker kan ervaar ten einde ondersteuning te bied. Hierdie ondersteuning kan ook deur middel van die onderrig- en die administratiewe funksies plaasvind, aangesien die funksies geïntegreerd toegepas word. Die onderrigfunksie verhoog die maatskaplike werker se vaardigheid terwyl die administratiewe funksie hanteerbare werkladings en administratiewe bystand verseker, wat spanning verlaag.

4.4.3.1 Bronne van spanning vir die maatskaplike werker

Ten einde ondersteuning te bied, moet die supervisor bewus wees van die moontlike oorsake van spanning by die maatskaplike werkers. Volgens Austin (1981:289), Botha (1985:247) en Kadushin (1992:225-257) word belangrike bronne van spanning geïdentifiseer as

- (a) die administratiewe en onderrigfunksie,
- (b) die verhouding tussen die supervisor en die maatskaplike werker; en
- (c) die aard van die maatskaplike werker se taak. Hierdie bronne van spanning word vervolgens bespreek:

(a) Die administratiewe en onderrigfunksies

Administratiewe druk rakende die uitvoering van beleid en prosedures, die hantering van hoë werkladings, sowel as die toenemende eise vir aanspreeklikheid en verhoogde produktiwiteit wat aan maatskaplike werkers gestel word, veroorsaak spanning by maatskaplike werkers. Die spanning word verder verhoog as gevolg van die onderrigproses, aangesien dit 'n verandering van idees, houdings sowel as blootstelling aan kritiek ten opsigte van dienslewering teweeg bring.

(b) Die verhouding tussen die supervisor en die maatskaplike werker

Austin (1981:289) is van mening dat die supervisieverhouding 'n intense, intieme en persoonlike situasie, wat emosioneel belaa is, kan wees. Dit kan dus die maatskaplike werker gespanne laat voel. Shulman (1982:258) is in dié verband van mening dat die supervisor se vermoë tot meelewing en empatiese begrip vir die maatskaplike werker se leerbehoefte en belewing van spanning essensieel is vir die sukses en effektiwiteit van supervisie.

(c) Die aard van die maatskaplike werker se taak

Die maatskaplike werker handel met persone wat voortdurend onder spanning leef. Gevolglik moet die maatskaplike werker intense emosies hanteer, maar terselfdertyd sy eie emosies beheer. Dit veroorsaak spanning en uitputting, veral wanneer kliënte ongemotiveerd is en vyandigheid teenoor maatskaplikewerk inter-vensie openbaar. Die supervisor moet derhalwe die maatskaplike werker leer en aanmoedig in die hantering van hierdie kliënte. Die ondersteunende funksie van supervisie verg dus dat die supervisor vaardighede soos empatiese begrip, aanmoediging en die daarstelling van geleenthede vir katarsis sal gebruik. Die supervisor kan ook steun verleen deur geleenthede te skep waar die maatskaplike werker

sukses en werkstevredenheid kan ervaar (Middleman en Rhodes, 1985:118-141). Gereelde loopbaanbeplanning met die maatskaplike werker kan ook plaasvind ten einde gevoelens van stagnasie of onrealistiese verwagtinge ten opsigte van bevordering te voorkom.

Opsommend is dit dus noodsaaklik dat die supervisor bewus sal wees van die bronne wat spanning by die maatskaplike werker veroorsaak. Sodoende kan die supervisor 'n waardevolle bydrae lewer om uitbranding by die maatskaplike werker te voorkom.

4.5 DIE SUPERVISIE PROSES IN DIE BEDRYFSOPSET

Volgens Botha (1985:243) bied die onderrigproses aan die supervisor die geleentheid om sy vaardigheid as supervisor te kan demonstreer. Hierdie vaardigheid sal die volgende insluit, naamlik, om volgens die uitgangspunte van volwasseneleer te werk, leerbehoeftes wat op administratiewe-, onderrig - en/of ondersteunende vlak lê, te identifiseer en om onderrigbeginsels en - tegnieke geselekteer toe te pas, ooreenkomstig die leerpatrone en -style van die maatskaplike werker. Die voorgenoemde kan beskou word as deel van die voorbereidingsfase van supervisie.

Vervolgens sal die proses van supervisie, bestaande uit die aanvangsfase, die werksfase en die afsluitingsfase bepreek word (Kadushin, 1992 : 151). Alhoewel die fases vir die teoretiese doeleindes afsonderlik bespreek word, word dit in die praktyk geïntegreer en oorvleuelend toegepas.

4.5.1 Die aanvangsfase

Nadat klimaatskepping en die insameling van inligting vir die opstel van die onderrigevaluering plaasgevind het, moet die maatskaplike werker en supervisor gesamentlik op doelstellings vir die onderrigproses besluit. Doelformulering word na aanleiding van die onderrigmodel, onderrig-evaluering en onderrigprogram gedoen en dit hou ook verband met die

leerbehoefte van die maatskaplike werker. Die proses van die identifisering van behoeftes gee dan ook aanleiding tot kontraksluiting. Fox (1983:43) beskou die kontrak as die onderhandelinge wat tussen die supervisor en die maatskaplike werker plaasvind. Karp (1985:148) en Munson (1983:35) is van mening dat die maatskaplike werker ingelig moet wees oor die inhoud van die supervisie sessies, watter metodes van onderrig benut sal word, hoe die dienslewering geëvalueer sal word, sowel as die fisiese opset waarbinne supervisie sal plaasvind. Volgens Lötter (1992:93) is dit belangrik dat die supervisor voortdurend bewus moet bly van die volwasseneleer en die belangrikheid van die onderrigbeginsels en -tegnieke soos dit op elke maatskaplike werker van toepassing is.

Samevattend kan die supervisieproses beskou word as hulpmiddel wat die rigting vir die onderrigproses aandui. Implementering van die onderrigprogram sal slegs suksesvol deurgevoer kan word indien die onderrigprogram werkgerig, spesifiek en meetbaar omskryf is. Nadat doelstellings afgehandel is, moet die onderrigevaluering aangevul word en moet daar besluit word op watter leerbehoefte volgende gekonsentreer sal word.

4.5.2 Die werksfase

Gedurende die werksfase word die onderrigprogram geïmplementeer. Die implementering geskied tydens die individuele- en groeps gesprekke.

Kadushin (1992:149) definieer individuele supervisie as 'n didaktiese onderhoud waartydens die administratiewe-, onderrig- en ondersteunende funksies van supervisie uitgevoer word. Sodoende bied dit aan die supervisor die geleentheid om die leerbehoefte van die maatskaplike werker wat op administratiewe- en onderrigvlak geïdentifiseer is, deur middel van die ondersteunende funksie te hanteer.

Daarenteen word groepsupervisie in die literatuur (Kadushin, 1992:404, Botha, 1971:32), omskryf as die gebruikmaking van die groepsopset om die verantwoordelikhede en funksies van supervisie uit te voer. In die definisie is die fokus op die begrippe 'groepsopset' en 'funksie van supervisie'.

Eersgenoemde verwys na die dinamiese aard en waarde van 'n klein groep en laasgenoemde verwys na die funksies van administrasie, onderrig en ondersteuning.

Shulman (1982:219) waarsku daarteen dat groepsupervisie nie verwar moet word met personeelvergaderings of indiensopleiding nie, en bowenal nie met groepwerk nie. In beide individuele- sowel as groepsupervisie moet daar sekere stappe gevolg word waartydens die supervisor en die maatskaplike werker 'n bydrae lewer.

Strukturering

Om die gesprek sinvol en doelgerig te laat verloop, vereis dit struktuur en rolverdeling (Munson, 1983:131-132, Kadushin, 1992:420). Volgens Hart (1982:198) en Pettes (1979:91) is dit belangrik dat die gesprek op 'n gereelde, geskeduleerde tyd, wat vir die maatskaplike werker en supervisor geleë is, plaasvind. Hierdie gesprek is tydgebonde en behoort daarom op 'n plek plaas te vind wat die minste onderbrekings en grootste mate van privaatheid sal verseker.

Alhoewel formele supervisie verkies word, is dit volgens Kadushin (1992:150) nodig dat informele supervisie toegelaat word. Die rede hiervoor is dat krisisse dikwels in maatskaplike werk voorkom wat dus spoedige afhandeling verg. Die nadeel verbonde aan die tipe gesprek is egter dat dit onvoorbereid plaasvind en besluite geneem word sonder deeglike oorweging van alternatiewe. Die maatskaplike werker mag ook skuldig voel omdat hy inbreuk maak op die supervisor se ander geskeduleerde tyd. Dit is dus

noodsaaklik dat die supervisor die maatskaplike werker se leerpatroon meet verstaan om te kan besluit welke van die informele gesprekke 'n krisis is al dan nie. Vrae in informele supervisie behoort opgevolg te word in formele supervisie ten einde dit binne perspektief te plaas.

Voorbereiding

Volgens Botha (1971:24-25) en Pettes (1979:92-94) moet voorbereiding deur beide die maatskaplike werker en supervisor gedoen word. Dit vind plaas op 'n funksionele sowel as emosionele vlak. Op 'n funksionele vlak moet die maatskaplike werker geskrewe werkdokumente indien ten einde werkgerig te bly. Voorbereiding moet ook geskied na aanleiding van die vorige supervisie-verslag waarin beplanning van die daaropvolgende gesprek gedoen is. Op emosionele vlak is dit nodig dat die supervisor moontlike areas van weerstand, leerstyle en die aard van die leermateriaal in gedagte hou ten einde die mees effektiewe tegnieke van onderrig te gebruik.

Die gesprek

Volgens Brannon (1985:37-38), Dowling (1983:117), en Kadushin (1992:153-180), is die finale stap om die beplande gesprek uit te voer. Dit kan beskou word as die proses van terugvoering en dit is in beide metodes dieselfde. Die maatskaplike werker kan slegs leer indien hy bewus gemaak word van sy leemtes. Ten einde verandering by die maatskaplike werker te bewerkstellig, moet hy betrek word deur middel van opdragte en ondersteuning.

By beide metodes van supervisie moet die supervisor van 'n verskeidenheid van tegnieke gebruik maak ten einde die doel van die gesprek te bereik. Kadushin (1992:163-180), Lötter (1992:104-105), en Rossouw (1997:21), identifiseer die volgende tegnieke as die belangrikste: luister, vraagstelling, opheldering, opsomming, aanmoediging en ondersteuning, herhaling en verduideliking van idees en gevoelens, raadgewing en die maak van voorstelle, sowel as oplossing van konflik.

Volgens Botha (1985:246) en Van Heerden (1991:7) bly dit tydens die supervisie belangrik dat die supervisor in beide individuele- en groepsupervisie beheer uitoefen oor die inhoud en rigting van die bespreking. Sodoende kan die supervisor verseker dat die doel van die sessie bereik word, sowel as stimulasie vir optimale groei.

Aan die einde van die sessie moet die supervisor 'n geskikte geleentheid vind om af te sluit (Shulman, 1982:294, Van Heerden, 1991:8). Alvorens die supervisor afsluit, is dit essensieel dat beide supervisor en maatskaplike werker besluit of die doelstellings vir die sessie bereik is, al dan nie. Kadushin (1992:167) en Botha (1985:246) is van mening dat die gesprek nie as afgehandel beskou kan word alvorens assessering en verslagskrywing plaasgevind het nie. Die inhoud van die supervisieverslag is van groot belang vir die supervisor om te benut tydens voorbereiding vir die volgende gesprek.

Uit die bespreking is dit duidelik dat ten einde die supervisiegesprek suksesvol te laat verloop, moet deeglike voorbereiding en beplanning vanuit die volwasseneleerbeginsels gedoen word. 'n Verdere vereiste is dat die gesprek in 'n ondersteunende en veilige atmosfeer sal plaasvind, sodat die maatskaplike werker betrek word en deelneem aan die onderrigproses. Die supervisor moet egter verantwoordelikheid aanvaar vir die beheer, fokus en rigting van die gesprek.

4.5.3 Die afsluitingsfase

In die maatskaplikewerk-praktyk vind afsluiting gewoonlik plaas sodra die doelstellings bereik is met die kliënt en alle leerbehoefes van die maatskaplike werker aangespreek is, of sodra die maatskaplike werker bedank. Voorbereiding op afsluiting is belangrik en vind gewoonlik met 'n groot mate van gevoelshantering plaas. Gevoelens wat hier ter sprake is, is ontkenning, opstand, rou en 'n gelate aanvaarding van die situasie. Volgens Shapiro (1980:13-18) en Van Heerden (1991:8) sal sommige maatskaplike

werkers meer gereed wees vir afsluiting as ander. Die supervisor meet dus sensitief wees vir hierdie behoeftes en gevoelens, en moet die afsluiting op die korrekte tyd plaasvind.

Tydens afsluiting behoort moontlike nuwe uitdagings vir die maatskaplike werker in die vooruitsig gestel te word, soos plasing op konsultasievlak. In hierdie opsig blyk dit volgens Austin (1981:205) en Kadushin (1992:167) dat die afsluitingsfase verskeie ooreenkomste met evaluering het.

4.6 SAMEVATTING

Uit hierdie hoofstuk blyk dit dat maatskaplikewerk bestuur en supervisie uiteindelik dieselfde doel nastreef: om 'n meer effektiewe diens aan die klient te lewer. Die supervisor kry tydens individuele en groepsupervisie die geleentheid om die administratiewe-, onderrig- en ondersteuningsfunksies van supervisie uit te voer.

Deur die benutting van die onderrigfunksie kan die supervisor die maatskaplike werker indirek lei om persoonlikheids- en emosionele groei te ondervind. Om dus die onderrigfunksie effektief te kan toepas moet die supervisor bewus wees van die maatskaplike werker se leerstyle en sal dus van toepaslike onderrigbeginsels en -tegnieke gebruik moet maak.

Ten einde die onderrigproses as 'n deurlopende en opeenvolgende proses te kan deurvoer, moet die supervisor oor die nodige kennis en vaardigheid oor die inhoud van die onderskeibare fases beskik.

Tydens die administratiewe funksie word supervisie deur middel van die bestuursproses van beplanning, organisering, aktivering en kontrolering gedoen ten einde die doelstellings van die organisasie te bereik en ontwikkeling te stimuleer. In hierdie uiteensetting van maatskaplikewerk supervisie en bestuur is die noodsaaklike kenmerke en beginsels bespreek.

wat die teoretiese grondslag vorm en wat in die bedryfsopset in gedagte gehou moet word in die formulering van 'n program vir supervisie.

Dit word verder ook vanuit hierdie hoofstuk duidelik dat supervisie van besondere belang is vir die organisasie, aangesien 'n program vir supervisie aan die organisasie die geleentheid bied om op 'n wetenskaplike, verantwoordbare wyse met die maatskaplike werkers te kommunikeer en kontrole oor hulle dienslewering en doelbereiking uit te oefen.

Ten einde die effektiwiteit van maatskaplike werk dienslewering in die bedryfsopset te fasiliteer, is dit noodsaaklik dat toesighouers van bedryfs-maatskaplike werkers, opgeleide maatskaplike werkers moet wees, sodat hulle professionele supervisie en bestuur kan toepas.

HOOFSTUK 5

DIE FUNKSIONERING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BY PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

5.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk sal die struktuur en funksionering van plaaslike owerhede met spesifieke verwysing na bedryfs-maatskaplike werk bespreek word. Alhoewel daar tans 843 plaaslike owerhede in Suid-Afrika bestaan (Corrigan, 1998:1), sal vir die doel van hierdie ondersoek slegs op plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland gefokus word. Die ontstaan van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede sal ook ondersoek word. Plaaslike owerhede se werknemer hulpprogrambeleid en middelafhanklikheid behandelingsbeleid sal ook in hierdie hoofstuk aandag geniet ten einde 'n oorsig te bied van die aard en omvang van bedryfs-maatskaplike werk. Ten slotte sal die verwysingsprosedure vir die behandeling van werknemers met probleme deur die werknemer hulpprogram ook bespreek word.

5.2 BEGRIPSOMSKRYWING VAN PLAASLIKE OWERHEDE

Plaaslike owerhede word deur Craythorne (1993:7-8), De Beer & Lourens (1995:2-3) gedefinieer as 'n outonome en mensgerigte vlak van regering. Dit is 'n vlak van regering wat naaste aan die publiek is en wat hulle plaaslike belange en behoeftes die beste kan aanspreek en op die hart kan dra. Die inwoners van elke munisipale gebied vorm 'n korporasie of wettige entiteit wat deur 'n munisipale raad regeer en verteenwoordig word. Corrigan (1998:5) is van mening dat Suid-Afrika een van die min lande is waar die Grondwet voorsiening maak vir plaaslike owerhede [Hoofstuk 10 van die grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1993 (Wet 200 van 1993)]. Suid-Afrikaanse burgers is dus in die bevoorregte posisie dat die reg om hul belange en behoeftes op 'n plaaslike vlak te laat hoor, hierdeur verseker word.

5.3 DIE BEDIENINGSAREAS VAN PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

Ten einde die bedryfs-maatskaplike werk diens se omvang te bepaal, is dit noodsaaklik dat die bedieningsareas van elke plaaslike owerheid in die Kaapse Skiereiland in perspektief geplaas moet word.

In die Kaapse Skiereiland is daar ses plaaslike owerhede, naamlik:

(a) Blaauwberg Munisipaliteit, (b) die Kaapse Stadsraad, (c) die Kaapse Metropolitaanse Raad, (d) Oostenberg Munisipaliteit, (e) Suid-Skiereilandse Munisipaliteit en (f) Tygerbergse Munisipaliteit.

Die bedieningsareas van elke plaaslike owerheid word vervolgens geïllustreer:

(a) Blaauwberg Munisipaliteit

Die volgende areas word deur Blaauwberg Munisipaliteit bedien: Atlantis, Mamre, Melkbos-Bloubergstrand, Milnerton en Table View.

(b) Kaapse Stadsraad

Die volgende areas word deur die Kaapse Stadsraad bedien: Athlone, Brooklyn, Claremont, Factice, Lansdowne, Mitchell's Plein, Maitland, Mowbray, Langa (Gugulethu en Khayelitsha), Pinelands, Seepunt, Strandfontein, Woodstock en Soutrivier.

(c) Kaapse Metropolitaanse Raad

Die Kaapse Metropolitaanse Raad is nie beperk tot sekere diensareas nie, maar hulle is oorhoofs verantwoordelik vir ambulansdienste, gesondheidsdienste, stortingsterreine, herwinning en begraafplase.

(d) Oostenberg Munisipaliteit

Die volgende areas word deur die Oostenberg Munisipaliteit bedien: Kraaifontein, Kuilsrivier, Brackenfell en Blackheath.

(e) Suid-Skiereilandse Munisipaliteit

Die volgende areas word deur die Suid-Skiereilandse Munisipaliteit bedien: Grassy Park, Houtbaai, Muizenberg, Ottery, Plumstead, Retreat, Simonstad, Tokai, Vishoek en Wynberg.

(f) Tygerberg Munisipaliteit

Die volgende areas word deur die Tygerbergse Munisipaliteit bedien: Bellville (Noord diensarea), Durbanville (Oos diensarea) en Goodwood (Wes diensarea).

Aan die hand van die voerafgaande blyk dit duidelik dat plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland 'n wye geografiese area bedien. Dit is dus logies dat 'n groot werkerskorps noodsaaklik is om hierdie wye area in stand te kan hou.

5.4

STRUKTUUR VAN PLAASLIKE OWERHEDE

Alhoewel plaaslike owerhede 'n outonome vlak van regering is, kan dit nooit totaal onafhanklik van ander vlakke van regering funksioneer nie. Om hierdie

rede onderskei Corrigan (1998:5) tussen drie vlakke van regering, naamlik nasionaal, provinsiaal en plaaslik. Volgens hom is hierdie drie vlakke onderskeibare, interafhanklike en verwante vlakke. Corrigan is verder ook van mening dat plaaslike owerhede konstitusioneel daar gestel word om twee hooftake te verrig, naamlik:

- om die verskaffing van dienste aan die gemeenskappe onder hul jurisduksie te verseker en
- om ekonomiese ontwikkeling te bevorder.

Plaaslike owerhede was tot en met 1990 op grond van ras verdeel en dit was volgens Craythorne (1993:12-13) direk en indirek benut ten einde politieke beheer uit te oefen. Die implikasie van die uitvaardiging van die Oorgangswet op Plaaslike Regering, 1993 (Wet 209 van 1993) wat in Februarie 1994 amptelik gepromulgeer is (De Beer & Lourens, 1995:148), was dat plaaslike owerhede nie meer op ras gebaseerde grense bestuur sou word nie.

Soos reeds genoem in die voorafgaande bespreking is daar in Suid-Afrika drie vlakke van regering, naamlik nasionaal, provinsiaal en plaaslik. Elke plaaslike owerheid is verantwoordelik om dienste aan die inwoners van sy area te bied. Ten einde hierdie dienste so effektief as moontlik te kan lewer is dit dus noodsaaklik om 'n struktuur te hê waarbinne die personeel georganiseer kan word ten einde hierdie dienste te kan lewer.

Craythorne (1993:252-253) onderskei hoofsaaklik twee tipes organisatoriese strukture by die Suid-Afrikaanse plaaslike owerhede, naamlik die matriks (adhokratiese) en die piramidiese (dokratiese of burokratiese ontwerp). Crow & Odewahn (1987:27-35) en Rankin (1991:44) beskryf die twee tipes van organisatoriese strukture soos volg:

(a) Die Matriks (adhokratiese) ontwerp

By hierdie ontwerp geskied besluitneming en kommunikasie makliker as by ander ontwerpe. In situasies waar koördinerende van aktiwiteite en take van kritiese belang is, sal hierdie ontwerp die geskikste wees om aan hierdie vereistes te voldoen. By organisasies waar spoed en kreatiwiteit voorkeur geniet, sal hierdie ontwerp uiters geskik wees.

Hierdie ontwerp sal meer geskik wees vir bedryfs-maatskaplike werkers aangesien hulle met groter gemak binne so 'n ontwerp sal kan funksioneer.

(b) Die Piramidiese (Dokratiese of Burokratiese) ontwerp

Hierdie vorm van 'n organisasie sê Crow & Odewahn (1987:27-28) is so ontwerp ten einde die voorspelbaarheid van gedrag van werknemers binne die organisasie te verseker. Alle take wat nodig is om die organisasie se doelstellings te bereik, is in hoogs gespesialiseerde poste verdeel. Elke lid van die organisasie doen verantwoording aan 'n toesighouer, gevolglik is daar 'n goed gedefinieerde hiërargie van outoriteit. Elke individu in 'n senior posisie voer sy pligte op 'n onpersoonlike wyse uit en handhaaf daarmee 'n sosiale afstand tussen ondergeskiktes en kliënte. Volgens Crow & Odewahn (1982:28) openbaar geen organisasie al die kenmerke van die Burokratiese ontwerp nie, maar is organisasies gewoonlik so gestruktureerd dat sekere elemente van die Burokratiese model daarin voorkom. Crow & Odewahn (1982:28) is van mening dat hierdie ontwerp 'n bron van groot frustrasie vir bedryfs-maatskaplike werkers mag wees, aangesien hul dienslewering deur die verskeidenheid van kanale gestrem mag word.

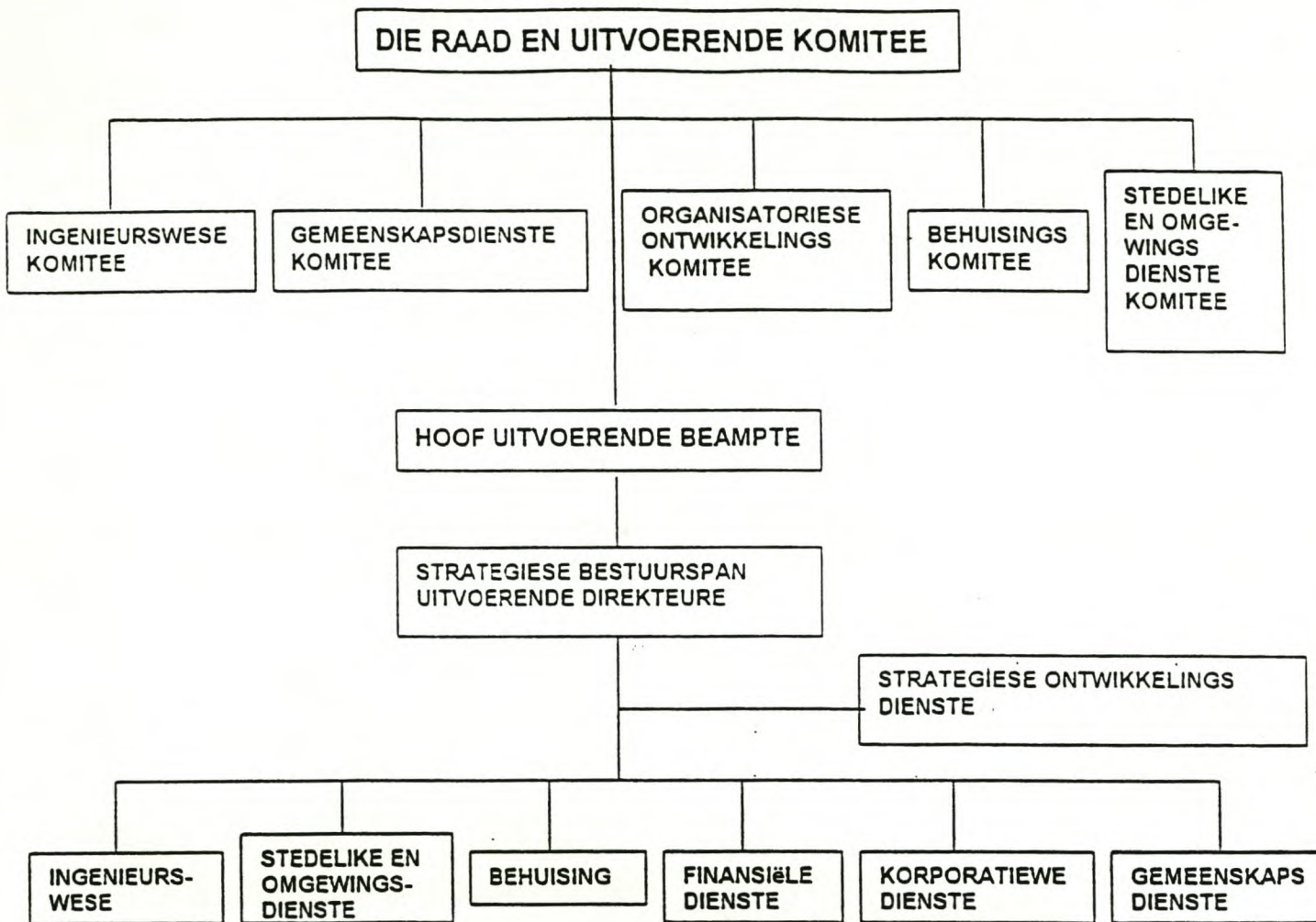
Voorbeelde van die twee organisatoriese strukture by plaaslike owerhede word vervolgens in figure 2 en 3 toegelig.



Figuur 2 DIE MATRIKS (ADHOCRATIESE) ONTWERP
(CRAYTHORN 1993:252)

By die Matriks ontwerp van plaaslike owerhede soos geïllustreer in figuur 2, kan daar duidelik gesien word dat hierdie ontwerp spoed-georiënteerd is. Die kanale is korter vanaf die Raad en Uitvoerende Komitee, tot by die werkers op grondvlak. Tussen die Raad en Uitvoerende Komitee en grondvlak is daar slegs twee ander vlakke, naamlik die Hoof Uitvoerende Beampste en die verskillende onderafdelings, soos byvoorbeeld Gesondheidsdienste en die Verkeersafdeling. Aan die hand van figuur 2 kan daar ook duidelik gesien word dat besluitneming en kommunikasie makliker sal geskied as by die Piramidiese ontwerp waar besluitneming en kommunikasie deur die verskeidenheid van kanale vertraag word.

Uit die voorafgaande bespreking blyk dit dat die Matriks ontwerp by plaaslike owerhede meer geskik sal wees vir die lewering van effektiewe bedryfs-maatskaplike werk dienslewering aangesien hierdie ontwerp volgens Crow & Odewahn (1987:27-35) en Rankin (1991: 44) ook voorsiening maak vir kreatiwiteit en meer effektiewe kommunikasie-kanale, wat die werksaamhede van die bedryfs-maatskaplike werker slegs kan vergemaklik.



**Figuur 3 DIE PIRAMIDIESE (DOCRATIESE OF BUROKRATIESE) ONTWERP
(CRAYTHORNE 1993 : 253)**

By die Piramidiese ontwerp van plaaslike owerhede soos geïllustreer in figuur 3, kan daar gesien word dat 'n verskeidenheid van gespesialiseerde afdelings bestaan. Elke afdeling doen verantwoording aan 'n volgende toesighouer en daar is 'n goed-gedefinieerde hierargie van outoriteit. By hierdie ontwerp is daar 'n verskeidenheid van vlakke en is daar 'n magdom van kanale tussen die Raad en Uitvoerende Komitee en grondvlak.

Die verskeidenheid van kanale bring gevolglik mee dat besluitneming en kommunikasie veel langer by die Matriks ontwerp sal geskied.

Die Piramidiese struktuur sal 'n stremmende effek op die bedryfs-maatskaplike werk diens hê en gevolglik behoort die Matriks ontwerp meer geskik te wees vir die lewering van 'n effektiewe bedryfs-maatskaplike werk diens. Hierdie siening word ook deur Weekes (1987:133-134) bevestig, aangesien hy van mening is dat daar algemeen aanvaar word dat maatskaplikewerk departemente 'n struktuur benodig wat vry is van 'n burokratiese hierargie en dat die Matriks ontwerp meer geskik is vir die lewering van effektiewe maatskaplikewerk dienste.

Crow & Odewahn (1987:27-35), Googins & Godfrey (1987:66-68) en Rankin (1991:44) voer dit aan dat die kenmerke van maatskaplike werk nouer aansluiting by sommige organisatoriese vorms as by ander sal vind. Verskillende ontwerpe sal die individu op verskillende wyses beïnvloed. Dit sal die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker in die bedryfsopset wees om die verhouding tussen die werknemer en die organisatoriese struktuur waar te neem ten einde die effek daarvan op die individu te kan bepaal. McCarthy & Steck (1990:23) is van mening dat bedryfs-maatskaplike werkers die korporatiewe struktuur moet begryp ten einde 'n versoening tussen die werknemer hulpprogram en die organisasie te kan bewerkstellig. Die geografiese rangskikking van die organisasie en of die organisasie gesentraliseerd of gedesentraliseerd is, moet vasgestel en geëvalueer word.

Neugeboren (1991:57-66) voorsien baie duidelike riglyne vir die bedryfs-maatskaplike werker as dit kom by die struktuur van 'n organisasie. Hy postuleer dat die doel van organisatoriese struktuur is om uniformiteit in besluitneming te bewerkstellig en om billike en effektiewe behandeling van personeel te verseker. Indien bedryfs-maatskaplike werkers die doel van struktuur begryp en dit as geldig aanvaar, sal hulle beter in staat wees om die struktuur optimaal te kan benut. Organisatoriese struktuur sal minder stremmend wees vir die bedryfs-maatskaplike werker indien hy bewus is van die

geleenthede om die reëls te interpreteer. Volgens Neugeboren (1991:58) sal slegs kennis van die sisteem die bedryfs-maatskaplike werker in staat stel om dit effektief te kan benut. 'n Gebrek aan begrip van hoe organisatoriese struktuur dienslewering mag beïnvloed, sal aanleiding gee tot frustrasie. Dit is dus noodsaaklik dat die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede en in die bedryfsopset in die algemeen, moet beseft dat organisatoriese struktuur 'n kritiese faktor is wat professionele dienslewering sal fasiliteer of strem. Hy moet gevolglik in staat wees om voordeel te trek uit die strukturele geleenthede en daarteen waak om oorweldig te raak deur strukturele beperkinge. Neugeboren (1991:58) is verder ook van mening dat organisatoriese struktuur 'n kritiese faktor is wat deur die bedryfs-maatskaplike werker aangegryp en benut moet word om professionele dienslewering te fasiliteer.

Vervolgens sal die ontstaan van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland bespreek word.

5.5 DIE ONTSTAAN VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BY PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

Volgens Akabas (1995:1781-1782), Googins & Godfrey (1987:3-5, 29-35, 162-165), Du Plessis (1990:235-239), Ozawa (1980:464-465) en Thompson (1992:59) bestaan daar uiteenlopende redes waarom 'n organisasie besluit om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel. Thompson (1992:59) beweer dit mag 'n bestuursbesluit wees om:

- 'n diens te lewer om werkers by te staan met probleme;
- as gevolg van praktiese veldplasinge deur een van die akademiese instellings wat as voordelig vir die maatskappy beskou is;
- voortspruitend uit kontak tussen individuele maatskaplike werkers en menslike hulpbronaafdelings in 'n poging om hul dienste te bemerk; en
- voortspruitend uit een invloedryke persoon op bestuursvlak wat houdings ten opsigte van die basiese regte van werkers probeer

verander. Verder hang dit af van bestuur se siening van probleme in die werkplek. Dit hou verband met die vraag of hulle bereid is om werknemers vanuit 'n ekosistemiese oogpunt te beskou. Die problematiese werker word dikwels gesien as iemand wie se probleem ontstaan as gevolg van intra-psigiese oorsake. Die blaam word dus op individue geplaas eerder as op eksterne faktore.

Dit word duidelik uit bogenoemde bespreking dat bestuur se siening van probleme in die werkplek 'n baie belangrike faktor is. Dit sal voordeliger vir die organisasie wees indien bestuur oor insig beskik ten opsigte van individuele probleme van werkers en ook besef dat dit hul werkverrigting affekteer.

Googins & Godfrey (1987:3-5) is van mening dat ten einde die aard van maatskaplike werk dienste in die werkplek beter te begryp daar gekyk moet word na waarom die werkomgewing waarde aan mensgerigte dienste heg. Faktore wat volgens hulle aanleiding gegee het tot die ontstaan van maatskaplike werk in die bedryfsopset is soos volg:

- voorafgaande gebeure soos byvoorbeeld opstande, hoë werknemer-omset en lae produktiwiteit wat die ontvanklikheid van maatskaplike werk programme verhoog het;
- top-bestuur se gevolgtrekking dat die organisasie se oorlewing tydens 'n resessie afhang van 'n bestuurder se vermoë om werkers tot groter produktiwiteit te motiveer;
- 'n sleutelpersoon in 'n leierskapsposisie in die organisasie se verbeterde funksionering as gevolg van berading vir persoonlike, sielkundige of alkoholverwante probleme;
- wetlike of sosiale mandate vir dienste;
- die ignorering van sosiale toestande wat tot groter eksterne inmenging, meer regulasies en verhoogde kostes aanleiding gegee het en

- onderhandeling met vakunies oor die voorsiening van maatskaplike werk dienste.

Bogenoemde faktore spruit dus uit 'n behoefte wat by die werkersorganisasie ontstaan het of deur die organisasie geïdentifiseer is. Die bestuur van die organisasie besef dus mettertyd dat dit tot voordeel van die organisasie sal wees indien probleme van werkers aangespreek word.

Googins & Godfrey (1987:29-35) en Ozawa (1980:464-465) toon aan dat bedryfs-maatskaplike werk ook ontstaan het as 'n verlenging van werknemers se diensvoorwaardes. Ten slotte word nog 'n rede vir die ontstaan van bedryfs-maatskaplike werk deur Akabas (1995:1781-1782) en Du Plessis (1990:235-239) voorsien. Volgens hulle het wetgewing ook 'n sterk invloed op die totstandkoming van bedryfs-maatskaplike werk uitgeoefen. In die Suid-Afrikaanse konteks het die Wiehahn-kommissie in die arbeidsverhoudinge veld in 1979 bestuurders gedryf om politieke en sosiale sake aan te spreek.

Volgens Du Plessis (1990:235-239) het korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid gedurende 1984 - 1985 ook 'n belangrike invloed op die aanvraag na bedryfs-maatskaplike werkers gehad. Du Plessis (1990:236-237) definieer korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid aan die hand van drie vlakke, naamlik:

- as 'n funksie van die organisasie se rol as werkgewer. Hier is die werkers die teikengroep en betrokkenheid soos persoonlike berading en werknemer hulpprogramme resorteer onder hierdie vlak. Ander voorbeelde is bedryfsgesondheidsprogramme en arbeids-verhoudinge prosedures. Hierdie 'interne' fokus het nou aan bedryfs-maatskaplike werkers toelating tot die arbeidsveld vergemaklik;
- as 'n funksie van die organisasie se rol as 'n besorgde burger in die gemeenskap waarbinne dit geleë is. Hier verkry korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid 'n eksterne fokus en word dit betrokke by gemeenskaps-gebaseerde projekte en

- as 'n funksie van 'n organisasie se rol as 'n besorgde korporatiewe burger in die nasionale konteks. Hier is die fokus op maatskaplike geregtigheid. Voorbeelde hiervan sluit in pogings wat aangewend is om die apartheid strukture af te breek en die vestiging van 'n nie-rassige samelewing.

Aan die hand van bogenoemde word dit duidelik dat alhoewel daar uiteenlopende redes bestaan waarom bedryfs-maatskaplike werkers aangestel word, arbeidswetgewing en die beginsels van demokrasie ook 'n sekere mate van dwang op werkgewers plaas om bedryfs-maatskaplike werkers aan te stel. Van al die redes waarom bedryfs-maatskaplike werkers aangestel word, blyk hierdie 'mate van dwang' die deurslaggewendste faktor te wees.

Die eerste bedryfs-maatskaplike werker is gedurende 1990 by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland aangestel. Geen rekord van die motivering vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker kon egter gevind word nie. Volgens Du Plooy² het dit voortgespruit uit een invloedryke persoon (menslike hulpbronne afdeling) op bestuursvlak wat houdings ten opsigte van die basiese regte van werkers probeer verander het. Dit strook dus met Thompson (1992:59) se siening dat een invloedryke persoon op bestuursvlak wat houdings ten opsigte van die basiese regte van werkers probeer verander, tot die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker aanleiding kan gee. Dit blyk verder ook dat die meer demokratiese arbeidswetgewing 'n belangrike rol gespeel het. Die waarskynlikheid hiervan word veral versterk indien die politieke en sosiale veranderinge van bogenoemde tydperk in Suid-Afrika in oënskou geneem word.

² Inligting verkry tydens 'n telefoniese onderhoud op 8 Junie 2000 met meneer Andre du Plooy, wie as eerste bedryfs-maatskaplike deur plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland in diens geneem is.

5.6 WERKNEMER HULPPROGRAM BELEID VAN PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

'n Eenvormige werknemer hulpprogram (EAP) beleid word tans deur plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland gebruik. Elemente van die dokument word vervolgens uiteengesit en bespreek.

5.6.1 Visie van werknemer hulpprogram

Om deur middel van 'n samewerkende werknemersorg te strewe na 'n toestand van werknemerwelsyn binne die organisasie wat tot die verbetering van elke individu se potensiaal sal lei.

5.6.2 Missie van die werknemer hulpprogram

Met die wete dat die werknemers die organisasie se grootste hulpbron is, en dat hul welsyn van die grootste belang is, en ten einde 'n belangstellende benadering teenoor die persoonlike probleme wat werknemers ondervind aan te neem, voorsien die werknemer hulpprogram 'n professionele en vertroulike diens.

5.6.3 Voorwoord tot die werknemer hulpprogram

Die voorwoord tot die beleidsdokument lui soos volg:

Die Raad erken dat sy werknemers sy belangrikste en waardevolste hulpbron is en huldig die mening dat hierdie hulpbron goed versorg en ontwikkel moet word.

Die Raad aanvaar dat werknemers as individue persoonlike en sosiale probleme mag ondervind wat tot verswakte werkverrigting en produktiwiteit aanleiding mag gee. 'n Werknemer hulpprogram sal die Raad in staat stel om 'n professionele hulpdienst aan sy werknemers, wat sosiale of psigologiese probleme mag ondervind, te bied. Deur middel van die dienste aangebied deur die program, word 'n konstruktiewe poging deur die Raad aangewend ten einde die welsyn, werkverrigting en lewenskwaliteit van sy werknemers te herstel of te verbeter. Nieteenstaande sal die Raad nie met die private lewens van individue inmeng nie.

Die beleid van die werknemer hulpprogram word soos volg uiteengesit:

- Die Raad waarborg dat die bystand aangebied word deurdat hierdie program aan almal ongeag posisie beskikbaar gestel sal word. Die Raad moedig vrywillige werknemerdeelname by die program aan.
- Die Raad sal vakuniebetrokkenheid en die bevordering daarvan by die program aanbeveel.
- Die Raad sal toesighouers- en bestuursopleiding onderneem ten opsigte van die doelwitte, voordele en prosedures wat deel uitmaak van die program.
- Die Raad onderneem om alle werknemer hulpprogramberaadinsligting aangaande werknemers konfidensieel te hanteer. Dit sal nie deel uitmaak van enige rekordering op die persoonlike lêer van werknemers nie.
- Die Raad sal verseker dat daar nie teenoor werknemers wat aan die programme deelneem gediskrimineer word nie. Onderwerping aan werknemer hulpprogrammingryping sal nie die werknemer se posisie, voordele of bevorderingsmoontlikhede in gevaar stel nie.

- Die Raad aanvaar dat alkoholiese / dwelmafhanglikheid behandelbare toestande is.
- Ten einde werknemers by te staan wat aan die program deelneem, mag die Raad, onder sekere omstandighede en op aanbeveling van die mediese beampte van Gesondheidsdienste, siekteverlof aan werknemers toestaan wat toelating tot 'n behandelingsentrum of inrigting benodig.

Onder algemene punte van die beleidsdokument word die volgende aannames gemaak. Hierdie aannames kan in verband gebring word met hoofstuk 5.11, waar riglyne vir die evaluering van 'n werknemer hulpprogram bespreek word:

- die omvattende (broadbrush) beginsel wat verwys na alle problem wat 'n persoon se werkverrigting mag beïnvloed;
- die toeganklikheidsbeginsel wat bestuur daartoe verbind om die diens vir alle werknemers toeganklik te maak;
- die beginsel van konfidensialiteit wat geheimhouding van inligting waarborg en ook meebring dat onderhoude in 'n plek wat privaat is geskied;
- die beginsel van vrywilligheid wat erkenning daaraan gee dat die mees effektiewe vorm van verwysing self-verwysing is;
- die beginsel van neutraliteit, dit wil sê dat die rol en funksie van die werknemer hulpprogram nie deur kollektiewe bedingings aangeleenthede, nagestreef deur bestuur en die arbeidsmag, beïnvloed sal word nie;

- die beginsel van konstruktiewe aksie, dit wil sê dat bestuur aan werknemers sal voorstel of hulle sal motiveer om die opsie uit te oefen om van die dienste van die werknemer hulpprogram gebruik te maak as 'n alternatief vir werkgewer aksie;
- die beginsel van kontinuïteit deur middel van 'n algemeen aanvaarde beleidstelling wat die oorlewing van die program waarborg.
- Deelname aan die program vervang nie die bestaande dissiplinêre prosedures nie, en dit verteenwoordig ook nie 'n de facto vrystelling van sulke prosedures nie, maar dit bied ondersteuning deur professionele bystand te voorsien in die bestuur van verswakte werkverrigting en produktiwiteit waar persoonlike en sosiale faktore die oorsaaklike faktore is.
- 'n Professionele assessering van die individu se probleem word deur die werknemer hulpprogrampraktisyn gedoen en die werknemer hulpprogramwerkgroep mag ook in die proses geraadpleeg word. Indien nodig, mag insette ook van Bedryfsgesondheidsdienste, Beskermingsdienste en Personeeldienste verkry word.
- Indien die werknemer verskil met die assessering, word hy / sy terug verwys na die verwysingsagent deur middel van 'n terugvoerverslag van die werknemer hulpprogrampraktisyn.
- Indien die werknemer saamstem met die assessering, word 'n behandelingskontrak aangegaan waarin die voorwaardes uiteengesit word waarop behandeling of beraad sal plaasvind.
- In die proses van die voorsiening van professionele bystand aan die werknemer mag die werknemer hulpprogrampraktisyn, met die toe-

stemming van die werknemer, die werknemer verwys na die Bedryfs-
gesondheidsdienste, Beskermingsdienste en Personeeldienste of
hulle selfs raadpleeg. Afhangende van die aard en kompleksiteit van
die probleem, kan die werknemer ook verwys word na spesifieke
gemeenskapshulpbronne vir bystand.

- Indien die werknemer saamwerk met die dienste aangebied deur die
werknemer hulpprogram en die uitkoms word as positief geëvalueer,
sal dienste getermineer word en die verwysingsagent (indien van
toepassing) dienooreenkomstig ingelig word.
- Indien die werknemer nie saamwerk met die dienste van die werk-
nemer hulpprogram nie, of indien die evaluasie van die behandeling
negatief is, sal die werknemer na die verwysingsagent (waar van
toepassing) terug verwys word. In sulke gevalle moet werkverrigting
deurlopend gemonitor word n die normale dissiplinêre prosedure
gevolg word.

Dickman, Emener & Hutchison (1985:39-51), Du Plessis (1990:255-264),
Googins & Godfrey (1987:156-167) en Holosko & Felt (1988:96-98) maak
melding van tien noodsaaklike vereistes waaraan 'n werknemer hulpprogram
moet voldoen, ten einde die sukses daarvan te verseker. Volgens die
beleidsdokument word daar aan vier van hierdie vereistes voldoen, naamlik 'n
duidelike beleidsdokument, die omvattende dienste beginsel, toeganklikheid
en konfidensialiteit. Hierdie vereistes word verder in detail in hoofstuk 5.11
bespreek en die werknemer hulpprogrambeleid van plaaslike owerhede word
ook aan die hand hiervan verder geëvalueer.

Die middelaafhanklikheidsbehandelingsbeleid van plaaslike owerhede vorm
deel van die werknemer hulpprogrambeleidsdokument en dit word
vervolgens bespreek:

5.7 MIDDELAFHANKLIKHEIDBEHANDELINGSBELEID

Aangesien die middelaafhanklikheidsbeleid deel uitmaak van die werknemer hulpprogrambeleid van plaaslike owerhede, moet die middelaafhanklikheidsbeleid met die prosedures van die werknemer hulpprogrambeleid, saamgelees word.

- Die Raad aanvaar dat alkoholisme en dwelmaafhanklikheid behandelbare toestande is.
- Die beleid handel slegs oor die behandeling van middelaafhanklikheid en moet dit daarom ook geïnterpreteer word in aansluiting met die werknemer hulpprogram.
- Die werknemer se werk sal nie in gevaar gestel word indien hy / sy die behandeling aanvaar en haar / sy samewerking gee nie.
- Werknemers hoef nie dissiplinêre aksie te vrees slegs op die basis dat hy / sy 'n middelaafhanklikheidsprobleem het nie.
- Rekords van werknemers se betrokkenheid by die program is konfidentsieel en sal nie op hul persoonlike lêers geplaas word nie.

Hierdie beleid bring dus mee dat werkers met middelaafhanklikheidsprobleme met vrymoedigheid personeel van die werknemer hulpprogram kan raadpleeg, sonder om te vrees dat hul werk in gevaar gestel sal word.

5.7.1 Opleiding

Die suksesvolle behandeling van middelaafhanklikheid word beïnvloed deur die vroeë identifisering daarvan. Bestuurders, toesighouers en vakbond

verteenwoordigers moet opgelei word ten einde die werknemer met probleme te kan identifiseer en te verwys vir behandeling.

Die doel van opleiding is ook om 'n algemene bewustheid van middelafhanklikheid en die verwante probleme onder alle werknemers van die Raad te bevorder.

5.7.2 Verwysingsprosedure van die beleid

Werknemers kan verwys word na die program deur aan te meld by die werknemer hulpprogramverpleegpersoneel of via die werknemer hulpprogramkoördineerder. Verwysings kan ook op die volgende maniere plaasvind:

5.7.2.1 Vrywillige of self-verwysing

Enige werknemer wat van mening is dat sy / haar middelinnname rede tot kommer veroorsaak kan hom- / haarself aanmeld deur telefonies met die kontakpersoon in aanraking te kom.

5.7.2.2 Portuurgroep, vakunie, beskermingsdienste of gesondheidsverteenvoordiger verwysing

Indien 'n werknemer 'n kollega raadpleeg (byvoorbeeld sy toesighouer of vriend) of vakunie-verteenvoordiger of beskermingsdienste en gesondheidsverteenvoordiger oor 'n probleem wat middelmisbruik insluit, kan so 'n persoon met die werknemer se toestemming, hom / haar na die program verwys.

Indien verswakte werkverrigting en produktiwiteit by 'n werknemer voorkom en hy / sy toestemming gee tot verwysing, moet die toesighouer 'n afspraak

maak volgens bovermelde kanale. Die werknemer se werkverrigting verslag word direk gestuur na die kontak persoon by die Mediese Onderzoek Sentrum, Munisipale Sentrum. 'n Nota wat sal bevestig dat hy / sy die program bywoon sal na die verwysingsbron afgestuur word. Indien 'n werknemer nie verwys wil word nie, moet sy / haar werkverrigting en produktiwiteit deurlopend gemonitor word en moet die normale dissiplinêre prosedure gevolg word.

5.7.2.3 Statutêre verwysing na 'n rehabilitasiesentrum

In gevalle waar konvensionele behandeling vir middelafhanklikheid onsuksesvol is, kan 'n familie / vriend of maatskaplike werker 'n hofbevel bekom wat die werknemer verplig om na 'n staatsgoedgekeurde rehabilitasiesentrum vir behandeling te gaan. Die werknemer sal geregtig wees op dieselfde siekteverlof soos voor in paragraaf 5.8.2 voorsiening gemaak word. Sake wat verband hou met verlengde onbetaalde verlof en behoud van dienste, berus by die Departementshoof wat hom sal laat lei deur die aanbevelings van die kontakpersoon.

5.7.2.4 Stappe wat gevolg sal word indien 'n werknemer gedurende werksure onder die invloed van alkohol of dwelms gevind word

Werknemers wat gedurende werksure onder die invloed van alkohol of dwelms gevind word, kan na die Bedryfsgesondheidsdiens verwys word vir die aanvanklike evaluasie van hul toestand. Hierdie evaluasie mag die asemontleding toestel of urine-ontleding insluit. Enige aksies wat deur die Raad oorweeg word, moet op werkverrigting en wangedrag gebaseer word en nie as gevolg van hierdie toetse nie.

Indien 'n werknemer onder die invloed van alkohol of dwelms gevind word, behoort normale dissiplinêre prosedures gevolg te word en moet hulle die geleentheid gebied word om deel te neem aan die program. Indien hulle

verkies om nie deel te wees van die program nie, geld dieselfde voorwaardes soos in paragraaf 5.6.2.2.

5.7.2.5 Verwysing vanaf Bedryfsgesondheidsdienste met die werknemer se toestemming

Dit sal gedoen word nadat die aanvanklike assessering by die bedryfs-mediese onderhoud gedoen is.

5.8 PROSEDURE VAN DIE MIDDELAFHANKLIKHEIDBEHANDELINGSBELEID

5.8.1 Beraad en eksterne verwysing

Werknemers wat betrek word by die Raad se middelmisbruik behandelingsprogram sal onderwerp word aan die sluit van 'n kontrak waarin die voorwaardes waaronder die beraad / behandeling sal geskied uiteengesit word.

Die kontakpersoon mag self beraad met die werknemer voer of hom / haar na 'n eksterne organisasie verwys. Die werknemer sal 'n kontrak met die kontakpersoon sluit. Indien die werknemer sy / haar kontrak verbreek sal hy / sy nie langer as deel van die program beskou word nie en sal 'n kennisgewing in die verband na die verwysingsbron gestuur word (slegs in verwysingstipes soos genoem in paragrawe 5.7.2.2, 5.7.2.3 en 5.7.2.4). Geen dissiplinêre optredes kan oorweeg word teen 'n werknemer alleenlik op die basis dat hy / sy die kontrak met die kontakpersoon verbreek het nie. Indien dit vereis word, kan die kontakpersoon reël dat die werknemer deur 'n eksterne, goedgekeurde inrigting, ongeag staats- of private instelling, behandel word. Die koste hieraan verbonde sal deur die werknemer se mediese fonds, binne die normale beperkings gedra moet word.

5.8.2 Siekteverlof

Op aanbeveling van die mediese gesondheidsbeampte, sal die Raad 'n periode an siekteverlof met volle betaling toestaan, mits die werknemer genoeg siekteverlof tot sy krediet het, vir toelating tot 'n goedgekeurde instelling, as deel van die program. Indien die werknemer nie voldoende siekteverlof tot sy krediet het nie, moet die opsie van vakansieverlof of onbetaalde siekteverlof oorweeg word. Hierdie periode van siekteverlof mag tot 'n maksimum van ses weke wees. 'n Tweede periode van siekteverlof mag oorweeg word op aanbeveling van die mediese gesondheidsbeampte.

5.8.3 Opvolg prosedure van die middelaafhanklikheidsbehandelingsbeleid

Die werknemer sal deelneem aan die program totdat hy ontslaan word deur die kontakpersoon. 'n Nota wat bevestig dat die werknemer die program suksesvol deurloop het, sal na die verwysingsbron gestuur word.

Indien 'n werknemer herverval, moet hy / sy die program weer bywoon. Ten spyte van werknemer hulpprogramingryping, moet swak werkverrigting en wangedrag ook hanteer word in ooreenstemming met die bestaande dissiplinêre prosedures.

In gevalle waar werknemers verwys is in terme van paragrawe 5.7.2.2, 5.7.2.3 en 5.7.2.4 en hulle voortgaan met middelmisbruik, sal 'n status verslag aan die departementshoof voorsien word. Die diskressie berus dan by die departementshoof om die bestaande dissiplinêre prosedures te inisieer.

Ontslag op mediese gronde sal slegs oorweeg word in daardie gevalle waar orgaanskade voorkom wat dus tot die gevolg sal hê dat hulle nie met hul normale take kan voortgaan nie.

5.9 WERKNEMER HULPPROGRAM : PROSEDURES VIR DIE VERWYSING EN BEHANDELING VAN WERKNEMERS MET PROBLEME

Die volgende prosedures geld volgens die werknemer hulpprogrambeleidsdokument vir die verwysing en behandeling van werknemers met probleme:

5.9.1 Vrywillige of self-verwysings

Deur die bemarking en advertering van die program sal self-verwysing, wat die ideaal is, aangemoedig word. Dit impliseer dat enige werknemer wat professionele hulp wil raadpleeg vir 'n persoonlike probleem wat ervaar word, die reg sal hê om die werknemer hulpprogramkoördineerder te kontak vir 'n afspraak. Indien die verwysingsagent, om die een of ander werkverwante rede ingelig moet word van ingryping wat plaasgevind het, sal hy / sy slegs daarvoor ingelig word met die duidelike toestemming van die werknemer.

5.9.2 Algemene verwysings

Enige persoon in die werkplek (direkte toesighouers uitgesluit) wat van mening is dat 'n werknemer kan baat vind by die dienste van die werknemer hulpprogram, kan 'n verwysing doen met die werknemer se toestemming. Hierdie kategorie van persone verwys na portuurgroepe, vakbond verteenwoordigers of enige ander personeelid wat by wyse van spesifieke en gespesialiseerde kontak, in die uitvoering van sy pligte met die werknemer, van mening is dat verwysing na die werknemer hulpprogram tot voordeel van die werknemer sal wees.

5.9.3 Konstruktiewe aksie verwysings

Bestuurders of toesighouers wat daarvan bewus raak dat 'n werknemer se werkverrigting en produktiwiteit onder standaard is, kan deur die proses van

konstruktiewe aksie aan die werknemer voorstel of hom / haar motiveer om die werknemer hulpprogram te raadpleeg. Die fokus van die bestuurder of toesighouer is op die werknemer se werkverrigting en nie op persoonlike probleme wat tot verlaagde produktiwiteit aanleiding mag gee nie. Konstruktiewe aksie word gewettig deur rekord te hou van 'n werknemer se produktiwiteit en wat ook sal dien as die enigste basis waarop bestuur by die werknemer betrokke kan raak met behulp van beraad. Indien die werknemer ten tye van die berading erken dat hy 'n persoonlike probleem ondervind en die voorstel aanvaar dat hy die werknemer hulpprogram moet raadpleeg, moet die verwysingsagent reël vir 'n onderhoud. Indien 'n persoon nie wil deelneem aan die werknemer hulpprogram nie, moet sy werkverrigting en produktiwiteit gemonitor word en die bestaande dissiplinêre prosedures gevolg word.

In die geval van die Raad se Bedryfsgesondheidsdienste, kan 'n mediese beampte in die uitvoering van sy / haar pligte ook aan die werknemer (of sy toesighouer) voorstel om van die werknemer hulpprogram gebruik te maak. Dit is veral van toepassing waar die werknemer se mediese toestand die gevolg is van middelafhanklikheid en sy werkverrigting daardeur geïmmiteer word. Verder moet dit ook in gedagte gehou word dat die meeste mense se persoonlike probleme in psigosomatiese toestande gemanifesteer word en dat die mediese beampte die eerste persoon is wat persone met probleme identifiseer.

Ten einde die sukses van 'n werknemer hulpprogram te assesser, kan die werknemer hulpprogram beleid van 'n organisasie geëvalueer word. Die volgende riglyne kan as maatstaf benut word ten einde 'n werknemer hulpprogram beleid te evalueer.

5.10 Werknemer hulpprogramopleiding

Die oriëntering en opleiding van die toesighouers, en ander sleutelpersone (wat as verwysingsagente sal optree) ten opsigte van die aard en funksie van die werknemer hulpprogram, is van kardinale belang vir die uiteindelijke effektiwiteit van die program. Die korrekte identifisering van die werknemer met probleme, en die stappe wat gevolg moet word ten einde die werknemer aan te moedig om professionele hulp te raadpleeg, sal die primêre fokus van die opleiding wees.

5.11 RIGLYNE VIR DIE EVALUERING VAN 'n WERKNEMER HULPPROGRAM BELEID

Dickman, Emener & Hutchison (1985:39-51), Du Plessis (1990:255-264), Googins & Godfrey (1987:156-167) en Holosko & Feit (1988:96-98) voorsien die volgende riglyne ten einde 'n werknemer hulpprogram beleid te evalueer.

(a) Bestuursanksie

Bestuur se ondersteuning en aktiewe betrokkenheid vanaf die hoogste vlak van die korporatiewe struktuur is noodsaaklik vir die werknemer hulpprogram om suksesvol te kan wees.

Bestuur van plaaslike owerhede se gesindheid jeens die bedryfsmaatskaplike werk diens sal tydens die empiriese studie geassesseer word en in hoofstukke 6 en 7 weergegee.

(b) Arbeidsmagsanksie

Die arbeidsmag se ondersteuning is van kardinale belang wanneer die organisasie betrokke aktiewe vakbonde het.

Tydens die empiriese studie sal die werksmag se ondersteuning vir die bedryfs-maatskaplike werk diens geëvalueer word.

(c) Beleidstelling

Elke organisasie wat 'n werknemer hulpprogram benut, het 'n duidelike beleidsdokument van die oogmerke en filosofie van die program nodig. Duidelik omskryfde doelstellings en doelwitte moet hierin vervat wees. 'n Duidelik en goed omskryfde missie-stelling moet ook hierin vervat word.

As daar gekyk word na die werknemer hulpprogrambeleid van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland voldoen hul beleid aan hierdie vereistes. Die beleidsdokument is baie duidelik. Duidelik omskryfde doelstellings kom daarin voor en die missie-stelling is ook goed gedefinieer.

(d) Konfidensialiteit

Elke werknemer het die reg om hulp te soek en te weet dat hul probleme konfidensieel hanteer sal word.

Konfidensialiteit word deur die beleidsdokument gewaarborg. Hierdie konfidensialiteit behoort volgens Kurzman (1983:109) eerder as relatiewe konfidensialiteit beskou te word aangesien die bedryfs-maatskaplike werker slegs kan waarborg dat die inligting verantwoordelik hanteer sal word.

(e) Toesighouer en vakbondverteenvoorder opleiding

Daar word aanbeveel dat opleiding ten minste een keer per jaar sal plaasvind. Die voorgestelde inhoud van sulke opleidingssessies is soos volg: alkoholisme bewustheid, dwelmmisbruik, verwysingsprosedures en die belangrikheid van vroeë ingrypings.

Volgens die beleidsdokument sal toesighouer- en bestuursopleiding onderneem word. Daar word egter nie uitgebrei oor die frekwensie van die opleiding nie. Alhoewel die beleid onderneem om vakunie betrokkenheid by die program aan te moedig is dit ook nie duidelik of hulle by hierdie opleidingssessies betrek sal word nie.

(f) Professionele personeel

Die werknemer hulpprogramkoördineerder moet oor kennis en kundigheid in verskeie areas beskik sowel as toegang tot toepaslike hulpbronne.

Die bedryfs-maatskaplike werkers in diens van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland is almal gekwalifiseerde maatskaplike werkers.

(g) Omvattende dienste benadering (broad brush approach)

Die bedryfs-maatskaplike werker moet in staat wees om 'n verskeidenheid van werkers se probleme te kan hanteer.

Die omvattende beginsel word deur bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland benut.

(h) Toeganklikheid

Die bedryfs-maatskaplike werk diens moet aan alle werknemers toeganklik gemaak word.

In hierdie verband waarborg plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland dat die werknemer hulpprogram aan alle werknemers, ongeag posisie, beskikbaar gestel sal word.

(i) Werknemer hulpprogrambewustheid

Om effektief te wees benodig die werknemer hulpprogram deurlopende bemarking op alle vlakke van die organisasie.

Dit is nie uit die beleidsdokument duidelik of deurlopende bemarking van die werknemer hulpprogram by plaaslike owerhede wel plaasvind nie.

(j) Progamevaluering

Dit is van kardinale belang vir die organisasie en die werknemer hulpprogram om vas te stel of die program effektief is en of die program se doel bereik word. Die werknemer hulpprogram moet dus deurlopend geëvalueer word.

Dit is nie uit die beleidsdokument duidelik of deurlopende evaluering van die werknemer hulpprogram wel plaasvind nie.

5.12

SAMEVATTING

Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika maak voorsiening vir die instelling van plaaslike owerhede. Alhoewel plaaslike owerhede 'n outonome vlak van regering is, kan dit nooit onafhanklik van ander vlakke van regering funksioneer nie. Plaaslike owerhede is 'n verwante en interafhanklike vlak van regering wat die plaaslike belange en behoeftes van die publiek op die hart dra. Dit blyk asof plaaslike owerhede se struktuur meer burokratiese van aard is en dat dit stremmend vir die beginner bedryfs-maatskaplike werker kan wees.

Daar bestaan tans geen rekord van die motivering vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede nie. Dit blyk asof die ontstaan van die bedryfs-maatskaplike werk diens by plaaslike owerhede in

die Kaapse Skiereiland te danke is aan een invloedryke persoon op bestuursvlak.

Dit blyk verder egter ook dat die demokratisering van die werkplek, wat spruit uit arbeidswetgewing, 'n belangrike rol gespeel het in die totstandkoming van die bedryfs-maatskaplike werk diens by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland.

Soos dit blyk uit plaaslike owerhede se beleid, is bedryfs-maatskaplike werk tans slegs tot werknemer hulpprogramme beperk. Die beleid maak slegs voorsiening vir werknemer hulpprogramme met 'n sterk fokus op middelafhanklikheid en word ander fases van bedryfs-maatskaplike werk se ontwikkeling nie beoefen nie. Die implementering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede moet egter as 'n stap in die regte rigting beskou word en kan dit ook net 'n kwessie van tyd wees alvorens die fokus van bedryfsmaatskaplike werk by plaaslike owerhede sal verbreed om vir ander vlakke of soorte van bedryfs-maatskaplike werk voorsiening te maak.

HOOFSTUK 6

DIE BEOEFENING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK BY PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

EMPIRIESE ONDERSOEK

6.1 INLEIDING

Die empiriese studie is onderneem na aanleiding van die literatuurstudie, soos opgeteken in die voorafgaande hoofstukke, waarin die tersaaklike aspekte oor die rol van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland, uiteengesit is. Bevindinge word, waar van toepassing, met gepaardgaande literatuur sowel as waarnemings vanuit die praktyk gekoppel. Hierdie hoofstuk vorm dus die basis op grond waarvan die gevolgtrekkings en aanbevelings geformuleer sal word.

6.2 TEIKENPOPULASIE

Die teikenpopulasie vir die doel van hierdie studie bestaan uit alle bedryfs-maatskaplike werkers (agt persone) wat op die tydstip wat die ondersoek uitgevoer is, in diens van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland was, sowel as hul onderskeie bestuurders wat uit ses persone bestaan. Die totale aantal bedryfs-maatskaplike werkers in diens van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland tydens uitvoering van die studie is soos volg :

Tabel 1 : Aantal bedryfs-maatskaplike werkers verbonde aan Plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland tydens 2000

PLAASLIKE OWERHEID	AANTAL BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERKERS	AANTAL WERKNEMERS IN DIENS VAN PLAASLIKE OWERHEID
Blaauwberg Munisipaliteit	1	1 000+
Kaapse Metropolitaanse Raad	1	1 500+
Kaapse Stadsraad	3	1 500+
Oostenberg Munisipaliteit	1	1 500+
Suid-Skiereiland Munisipaliteit	1	1 500+
Tygerberg Munisipaliteit	1	1 500+

Uit tabel 1 kan daar gesien word dat daar tans agt bedryfs-maatskaplike werkers in diens van die ses plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland is. Met die uitsondering van Blaauwberg munisipaliteit (mindedr as 1 500), het elke plaaslike owerheid meer as 1 500 werkers. Uit hierdie resultate kan afgelei word dat agt bedryfs-maatskaplike werkers nie voldoende is om in die behoeftes van die totale arbeidsmag te voorsien nie. As gevolg van die grootte van die kliëntesisteem sal die handjievool bedryfs-maatskaplike werkers nie in staat wees om effektiewe maatskaplike werk dienste te lewer nie.

6.3

INHOUD VAN DIE VRAELYTE

Die inhoud van die twee vraelyste (Bylae 1 en 2) is soos volg: Die vraelys vir bedryfs-maatskaplike werkers (Bylae 1) bestaan uit 26 vrae. Die vrae is in die volgende kategorieë verdeel, naamlik:

- * Eienskappe van plaaslike owerhede wat maatskaplike werkers in diens het,

- * Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede,
- * Organisasoriese aspekte van plaaslike owerhede en
- * Die rolle en take van die bedryfs-maatskaplike werker.

Die vraelys vir bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers (Bylae 2) bestaan uit 17 vrae. Die vrae is in die volgende kategorieë verdeel, naamlik:

- * Eienskappe van plaaslike owerhede wat maatskaplike werkers in diens het en
- * Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk.

6.4 RESPONSKOERS

Die totale teikenpopulasie van agt bedryfs-maatskaplike werkers en ses bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland is by die ondersoek betrek. 'n Responskoers van een honderd persent is dus verkry.

6.5 NAVORSINGSRESULTATE

Vervolgens word die resultate van die empiriese ondersoek weergegee en bespreek. Die gegewens soos ingesamel met behulp van die vraelyste wat vir die bedryfs-maatskaplike werkers opgestel is (Bylae 1), sal eerste aangebied word. Daarna sal die gegewens wat verkry is met behulp van die vraelyste wat vir die bedryfs-maatskaplike werkers se bestuurders (Bylae 2) opgestel is, aangebied word. Elke afdeling se resultate word in tabelvorm aangebied waarop 'n bespreking volg.

6.5.1 Vraelys vir bedryfs-maatskaplike werkers

6.5.1.1 Besonderhede van plaaslike owerhede wat bedryfs-maatskaplike werkers in diens het

Die verskillende plaaslike owerhede wat in die Kaapse Skiereiland voorkom en die aantal bedryfs-maatskaplike werkers in hul diens, is reeds by die teikenpopulasie geïdentifiseer en bespreek.

6.5.1.2 Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede

Tabel 2 : Teikensisteem van dienslewering

	RESPONDENTE f (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Werknemers en hul gesinne	3 (37,5)	1 (12,5)	4 (50)	0
Werknemers	7 (87,5)	0	1 (12,5)	0
Vakbonde	4 (40)	1 (12,5)	1 (12,5)	2 (25)

N = 8

Uit tabel 2 kan daar gesien word dat werknemers hoofsaaklik die teikensisteem van dienslewering uitmaak vir sewe (87,5%) respondente, terwyl werknemers en hul gesinne (37,5%) asook vakbonde (40%), soos deur onderskeidelik die drie en vier respondente aangedui ook 'n beduidende deel uitmaak van die kliëntesisteem. Vyf en twintig persent van die respondente het aangedui dat hulle glad nie met vakbonde werk nie. Vakbondlede maak ook deel uit van die werkerskorps van die organisasie en hulle word volgens vyf (52,5%) respondente baie tot gemiddeld in hierdie opsig by dienslewering betrek.

Alhoewel werknemers hoofsaaklik die teikensisteem van dienslewering by plaaslike owerhede uitmaak, is Akabas (1995:1779) van mening dat

werknemers en hul afhanklikes die teikensisteem uitmaak van bedryfs-maatskaplike werk. Ten spyte daarvan dat vakbonde ook deel uitmaak van die teikensisteem van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede, is dit individuele lede van die vakbond wat as werkers van plaaslike owerhede, by die bedryfs-maatskaplike werk diens betrek word. Volgens Googins & Godfrey (1987:86-98), Raber (1996:53), Silverman, Simon & Woodrow (1991:733) en Straussner (1991:41) word die volgende dienste hoofsaaklik deur bedryfs-maatskaplike werkers aan die vakbonde gelewer waar die vakbond die teikensisteem van bedryfs-maatskaplike werk uitmaak: dienste om die werknemers se fisiese, sosiale en geestegesondheidsbehoefes te bevredig en om die werksverlies te hanteer wat voortspruit uit die sluiting van aanlegte.

Intervensies wat daarop gemik is om werksverlies en personeelvermindering te hanteer, is hier veral baie prominent. Die vakbond is dus hier die werkgewer van die bedryfs-maatskaplike werker en die vakbondlede maak hoofsaaklik die teikensisteem van die bedryfs-maatskaplike werker se dienslewering uit.

TABEL 3 : Probleme volgens grade van voorkoms

	RESPONDENTE <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Persoonlike- en familie-Probleme	5 (62,5)	3 (37,5)	0	0
Werksverwante probleme	6 (75)	0	2 (25)	0

N = 8

Uit tabel 3 kan daar gesien word dat ses (75%) respondente aangedui het dat werkverwante probleme baie voorkom, terwyl twee (25%) aangedui het dat die min voorkom. Vyf (62,5%) van die respondente het aangedui dat persoonlike- en familieprobleme baie voorkom, terwyl 37,5% aangedui het dat

dit gemiddeld voorkom. Die hantering van persoonlike probleme kom dus die meeste voor.

Du Plessis (1990:202-205) se beskouing van die werkomgewing vanuit 'n ekologiese perspektief is hier baie relevant aangesien die werkomgewing en die huis nie van mekaar geskei kan word nie. Volgens du Plessis het bedryfs-maatskaplike werk 'n tweeledige belang met die persoonlike probleme van die individuele werker (die-werker-as-'n-persoon) en met die probleme wat mense ondervind wat uit die werksituasie voortspruit (die-persoon-as-'n-werker). In die lig hiervan is dit duidelik dat persoonlike probleme en werkverwante probleme nie werklik los gemaak kan word van mekaar nie, aangesien die huis- en werkomgewings 'n wederkerige invloed op mekaar uitoefen. Persoonlike probleme van werkers sal gevolglik in die werkomgewing manifesteer, terwyl werkverwante probleme ook die werker se huislike omstandighede sal beïnvloed.

TABEL 4 : Beskrywings wat die meeste met die aard van die werk ooreenkom

	RESPONDENTE <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Programme en dienste wat daarop gemik is om die abeidsmag te sosialiseer	6 (75)	1 (12,5)	0	1 (12,5)
Die hantering van persoonlike probleme	7 (87,5)	0	1 (12,5)	0
Die aanspreek van organisatoriese probleme	0	2 (25)	6 (75)	0
Voorkomende programme om die welsyn van die werknemerbevolking te Bevorder	5 (62,5)	3 (37,5)	0	0
Intervensies wat die sisteem en organisatoriese benaderings gebruik om werkers se werkomgewings en lewenskwaliteit te verbeter	2 (25)	3 (37,5)	3 (37,5)	0

N = 8

Uit tabel 4 kan daar gesien word dat sewe respondente (87,5%) aangedui het dat die hantering van persoonlike probleme die meeste voorkom. Daarna volg programme en dienste wat daarop gemik is om die werksmag te sosialiseer (75%) en voorkomende programme om die welsyn van die werknemersbevolking te bevorder (62,5%). Slegs vyf en twintig persent van die respondente het aangedui dat intervensies wat die sisteem en organisatoriese benaderings gebruik om werkers se werkomgewings en lewenskwaliteit te verbeter, deel uitmaak van hul werksaamhede. Twee (25%) en ses (75%) respondente het aangedui dat die aanspreek van organisatoriese probleme onderskeidelik gemiddeld tot min voorkom.

Volgens bogenoemde resultate kom 'n kombinasie van die fases van die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede voor. Die hantering van persoonlike probleme (Persoonlike probleem-oriëntasie) kom die meeste voor. Daarna volg programme en dienste wat daarop gemik is om die werksmag te sosialiseer (Welsynskapitalisme), voorkomende programme om die welsyn van die werknemerbevolking te bevorder (voorkomingsmodel), intervensies wat die sisteem en organisatoriese benaderings gebruik om werkers se werkomgewings en lewenskwaliteit te verbeter (Organisatoriese verandering), en laastens kom die aanspreek van organisatoriese probleme (Diensmodel), tot 'n mindere mate voor.

Volgens die fases van die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk soos uiteengesit deur Googins & Godfrey (1985:396-401), Googins & Godfrey (1987:18-28), Googins (1987:38-47), Kurzman (1987:899-904) en Ozawa (1980:464-466) is die fokus van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skeireiland op die Persoonlike probleemoriëntasie, Welsynskapitalisme, die Voorkomingsmodel, en tot 'n mindere mate Organisatoriese verandering. Die Diensmodel, waar bedryfs-maatskaplike werk organisatoriese probleme aanspreek, kom slegs op 'n

klein skaal voor by plaaslike owerhede. Ten einde die bedryfs-maatskaplike werk diens meer effektief te maak en die voortbestaan te verseker, sal dit nodig wees dat die bedryfs-maatskaplike werk diens ook die ander fases van die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk soos Organisatoriese verandering en die Diensmodel sal moet benut.

Du Plessis (1990:226-228) en Googins (1987:45) is van mening dat Organisatoriese verandering goed toegerus is om met voortdurende verandering tred te kan hou. By plaaslike owerhede wat die afgelope paar jaar gereelde verandering ondergaan het, sal hierdie fase van ontwikkeling dus geskik wees om met die veranderende omstandighede tred te kan hou. Die Diensmodel sal ook geskik wees om met die veranderende behoeftes van die werksmag tred te kan hou aangesien hierdie fase van ontwikkeling volgens Googins & Godfrey (1987:41) en Ozawa (1980:464) 'n pro-aktiewe benadering vir die organisasie en sy behoeftes aanneem.

Identifisering van probleme volgens grade van voorkoms

TABEL 5 : Persoonlike probleme

	RESPONDENTE <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Gesins- en Huweliksverhoudings	3 (37,5)	4 (50)	1 (12,5)	0
Finansiële probleme	4 (50)	2 (25)	2 (25)	0
Wetlike probleme	0	2 (25)	5 (62,5)	1 (12,5)
Alkoholisme- en Dwelmafhanklikheid	7 (87,5)	1 (12,5)	0	0
Behuisingsprobleme	1 (12,5)	0	5 (62,5)	2 (25)
Gesondheidsprobleme	2 (25)	3 (37,5)	3 (37,5)	0
Dood van familieledede	2 (25)	1 (12,5)	5 (62,5)	0
Ander probleme		1 (12,5)		

N = 8

'n Hoë aantal respondente (87,5%) het aangedui dat alkohol- en dwelmafhanklikheid meestal hanteer word. Finansiële probleme (50%) en gesins- en huweliksverhoudings (37,5%) se voorkoms is ook prominent. Onder ander probleme het een (12,5%) respondent aangedui dat die hantering van stres en aanpassingsprobleme ook onder persoonlike probleme hanteer word.

Bogenoemde resultate dui daarop dat die hantering van alkoholisme- en dwelmafhanklikheid prominent voorkom. Dit word dus duidelik dat plaaslike owerhede se werknemer hulpprogram 'n sterk fokus het op die hantering van middelafhanklikheid.

TABEL 6 : Werkverwante probleme

	RESPONDENTE <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Aanpassing tot die eise van die werk	2 (25)	5 (62,5)	1 (12,5)	0
Ontevredenheid met werk	1 (12,5)	6 (75)	1 (12,5)	0
Konflik met toesighouer	3 (37,5)	4 (50)	1 (12,5)	0
Ontwrigtende verhoudings met kollegas	1 (12,5)	3 (37,5)	4 (50)	0
Traagheid	3 (37,5)	1 (12,5)	3 (37,5)	1 (12,5)
Misbruik van siekteverlof	5 (62,5)	1 (12,5)	2 (25)	0
Vervroegde aftrede	1 (12,5)	2 (25)	5 (62,5)	0
Aftrede (normaal)	0	1 (12,5)	7 (87,5)	0

N = 8

Werkverwante probleme is soos volg deur die respondent volgens grade van voorkoms gelys.

Misbruik van siekteverlof (62,5%) kom die meeste voor. Daarna volg konflik met toesighouer (37,5%), traagheid (37,5%), aanpassing tot die eise van die werk (25%), ontevredenheid met werk (12,5%), ontwrigtende verhoudings met kollegas (12,5%) en vervroegde aftrede (12,5%).

Volgens bogenoemde resultate kom die misbruik van siekteverlof die meeste voor. Die misbruik van siekteverlof mag ook 'n aanduiding wees van persoonlike probleme wat die individuele werker ervaar, wat in die werkomgewing manifesteer. In hierdie verband is Du Plessis (1990:202-205) van mening dat persoonlik probleme en werkverwante probleme nie van mekaar geskei kan word nie, aangesien die huis- en werkomgewings 'n wederkerige invloed op mekaar uitoefen.

6.5.1.3 Organisatoriese aspekte van plaaslike owerhede

Die aantal jare van bestaan van die bedryfs-maatskaplike werk diens by plaaslike owerhede.

TABEL 7 : Die aantal jare bestaan van die werknemer hulp-program diens by plaaslike owerhede

Blaaubergse Munisipaliteit	3 Jaar
Kaapse Stadsraad	10 Jaar
Kaapse Metropolitaanse Raad	10 Jaar
Oostenberg Munisipaliteit	3 Jaar
Suid-Skiereilandse Munisipaliteit	3 Jaar
Tygerbergse Munisipaliteit	10 Jaar

Uit tabel 7 kan gesien word dat drie (37,5%) respondente aangedui het dat die werknemer hulpprogram diens drie jaar by hul organisasie bestaan, terwyl vyf (62,5%) respondente aangedui het dat die diens reeds tien jaar by hul organisasie bestaan.

By die Tygerberg munisipaliteit bestaan die bedryfs-maatskaplike werk diens vanaf 1990 tot 1995 op 'n deelyds basis. Sedert 1996 geskied dit op 'n

voltydse basis. Die bedryfs-maatskaplike werk diens geskied steeds op 'n deelydse basis by die Suid-Skiereilandse munisipaliteit.

Uit hierdie resultate kan afgelei word dat die waarde van die bedryfs-maatskaplike werk diens deur die organisasie beseft is, aangesien die bedryfs-maatskaplike werk diens van 'n deelydse diens na 'n voltydse diens ontwikkel het. Die feit dat die bedryfs-maatskaplike diens volgens 62,5% van die respondente reeds tiens jaar by hul organisasie bestaan, getuig ook daarvan dat die bedryfs-maatskaplike werk diens tot 'n volwaardige deel van die organisasie ontwikkel het.

TABEL 8 : Om watter rede is 'n bedryfsmaatskaplike werker aangestel

Hoofrede vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker	Respondente f (%)
Om alkohol- en dwelmproebeem aan te spreek	4 (50)
As gevolg van 'n oorplasing veroorsaak deur die herstrukturering van plaaslike owerhede	2 (25)
Om die welsyn van die werknemerbevolking te verbeter	1 (12,5)
Om die kwaliteit van werklewe te verbeter en om produktiwiteit te bevorder	1 (12,5)

N = 8

Uit tabel 8 kan daar gesien word dat vier (50%) respondente aangedui het dat die hoofrede vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker was om die alkohol- en dwelmproebeem aan te spreek. Volgens twee (25%) respondente het die aanstelling as gevolg van die herstrukturering van plaaslike owerhede geskied. Om die welsyn van die werknemerbevolking te bevorder word volgens een (12,5%) aangevoer as rede, terwyl een (12,5%)

respondent aanvoer dat die hoofrede vir die aanstelling was om die kwaliteit van werklewe te verbeter en om produktiwiteit te bevorder.

Bogenoemde resultate dui dus daarop dat die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker voortgespuit het uit 'n behoefte wat deur die organisasie geïdentifiseer was. Volgens die resultate was die alkohol- en dwelmp probleem deur die organisasie geïdentifiseer en het die behoefte om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel, hieruit voortgespuit.

TABEL 9 : Hoe is die besluit geneem om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel

	Respondente f (%)
Aanbeveling deur vakbond wat probleme geïdentifiseer het	4 (50)
Aanbeveling deur Beroepsgesondheidsgeneesheer wat alkohol- en dwelmmisbruik geïdentifiseer het	1 (12,5)
Raadsbesluit as gevolg van interne sosiale verantwoordelikheid	3 (37,5)

Uit tabel 9 kan daar gesien word dat vier (50%) respondente aangedui het die aanvanklike besluit om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel, geneem is op aanbeveling deur die vakbond wat probleme van werkers geïdentifiseer het. Hierdie resultate hou ook verband met tabel 9 waar vier (50%) respondente aangedui het dat die hoofrede vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker was om die alkohol- en dwelmp probleem onder die arbeidsmag aan te spreek. 'n Totaal van die (37,5%) van respondente het aangetoon dat 'n Raadsbesluit as gevolg van interne sosiale verantwoordelikheid vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker verantwoordelik was. Een (12,5%) respondent het aangedui dat die besluit

voortgespruit het uit die aanbeveling van 'n geneesheer by Beroeps-gesondheid.

Die voorafgaande resultate word bevestig deur die literatuur Googins & Godfrey (1987:3-7) voer aan dat onderhandeling met vakunies oor die voorsiening van maatskaplike werk dienste tot die besluit kan lei om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel. Volgens Du Plessis (1990:235) het korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid gedurende 1984 - 1985 'n belangrike invloed op die aanvraag na bedryfs-maatskaplike werkers gehad. Die literatuur korreleer dus met die 37,5% van respondente wat aangevoer het dat die besluit voortgevloei het uit 'n Raadsbesluit as gevolg van interne sosiale verantwoordelikheid. Die een (12,5%) respondent wat aangedui het dat die besluit op aanbeveling van 'n geneesheer by Beroepsgesondheid geneem is, stem ooreen met Thompson (1992:59) en Googins & Godfrey (1987:3-5) wat aanvoer dat invloedryke persone binne die organisasie se aanbevelings tot so 'n besluit kan gee.

TABEL 10 : Die hoofdoel van bedryfs-maatskaplike werk by Plaaslike owerhede

	Respondente <i>f</i> (%)
Om die welsyn van die werknemerbevolking te bevorder	7 (87,5)
Om produktiwiteit te verhoog	1 (12,5)

N = 8

'n Oorwegende aantal respondente sewe (87,5%) het aangetoon dat die hoofdoel van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike oewrhede is om die welsyn van die werknemerbevolking te bevorder, terwyl slegs een (12,5%) aangetoon het dat die hoofdoel van bedryfs-maatskaplike werk is om die produktiwiteit te verhoog.

Hierdie resultate sluit aan by Kurzman (1987:899), Ozawa (1980:464) en Straussner (1990:2-3) se siening dat die doel van bedryfs-maatskaplike werk is om produktiwiteit te verhoog, om stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van die werkers te verbeter. Volgens die resultate is die klem egter nie so groot op produktiwiteit nie.

TABEL 11 : Afdeling waaronder die bedryfs-maatskaplike werk diens funksioneer

	Respondente f (%)
Menslike Hulpbronbestuur	4 (50)
Beroepsgesondheid	1 (12,5)
Beroepsrisikobestuur	3 (37,5)

N = 8

'n Totaal van vier (50%) van die respondente het aangetoon dat die bedryfs-maatskaplike werk diens onder die Menslike Hulpbronbestuurafdeling resorteer, terwyl drie (37,5%) aangetoon het dat dit onder die afdeling Beroepsrisikobestuur resorteer. Slegs een (12,5%) van die respondente het aangedui dat die diens onder die afdeling Beroepsgesondheid resorteer.

TABEL 12 : Verslagdoening deur bedryfs-maatskaplike werkers

	Respondente f (%)
Direkteur Menslike Hulpbronne	3 (37,5)
Hoof : Beroepsrisikobestuur	3 (37,5)
Toesighouer : Beroepsgesondheid	2 (25)

N = 8

'n Totaal van drie (37,5%) van die respondente het aangetoon dat hulle aan die Direkteur : Menslike Hulpbronne verantwoording doen, terwyl dieselfde getal respondente - drie (37,5%) ook aangedui het dat hulle aan die Hoof : Beroepsgesondheid, verantwoording doen.

TABEL 13 : Supervisie van bedryfs-maatskaplike werkers

Frekwensie van supervisie	Respondente <i>f</i> (%)
Nooit	6 (75)
Min	2 (25)

N = 8

'n Totaal van ses (75%) van die respondente het aangetoon dat supervisie glad nie plaasvind nie, terwyl slegs twee (25%) respondente aangetoon het dat dit min plaasvind.

Die respondente wat wel aangedui het dat supervisie wel plaasvind het onder meer verwys na supervisie tydens indiensopleiding (eerste drie maande) van nuwe maatskaplike werkers en gesprekvoering met hul nie-vakkundige (nie-maatskaplike werk) toesighouer. Hierdie aktiwiteite voldoen dus nie aan die definisie van supervisie soos in die voorafgaande literatuur hoofstukke bespreek is nie. Plaaslike owerhede beskik glad nie oor 'n beleid vir supervisie nie en dit is deur 100 % van die respondente aangetoon.

Die rede hiervoor kan volgens die respondente toegeskryf word daaraan dat 'n gebrek aan kennis by bestuur van plaaslike owerhede bestaan oor die toepassingswaarde daarvan. 'n Ander rede wat deur respondente aangevoer word is dat bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers oor geen maatskaplikewerk agtergrond beskik nie.

TABEL 14 : Skakeling met Interne Afdelings

Interne Afdelings	Respondente f (%)
Beroepsgesondheid	4 (50)
Menslike Hulpbronne	3 (37,5)
Arbeidsverhoudinge	3 (37,5)
Opleiding	2 (25)
Personeelafdeling	2 (25)
Gemeenskapsgesondheid	1 (12,5)

N = 8

Uit tabel 14 kan daar gesien word dat vier (50%) respondente aangedui het dat daar hoofsaaklik met beroepsgesondheidsdienste geskakel word. Drie (37,5%) respondente het aangedui dat daar ook gereeld met Menslike Hulpbronne en Arbeidsverhoudinge geskakel word.

Die interne afdelings waarmee bedryfs-maatskaplike werkers die meeste skakel se doelstellings, vind tot 'n groot mate aansluiting by die doel van bedryfs-maatskaplike werk en verklaar dit dus waarom bedryfs-maatskaplike werkers hierdie afdelings benut in die uitvoering van hul werksaamhede.

TABEL 15 : Skakeling met Eksterne organisasies

Eksterne Organisasies	Respondente F (%)
Nie Regerings Organisasies (NGO's)	6 (75)
Psigiaters	5 (62,5)
Rehabilitasiesentrums	4 (50)
Sielkundiges	2 (25)
Geestesgesondheidsinrigtings	1 (12,5)

N = 8

Uit tabel 15 kan daar gesien word dat by eksterne organisasies waarmee daar gereeld geskakel word, nie-Regerings organisasies - (ses of 75%), Psigiaters - (vyf of 62%) en Rehabilitasiesentrums - (vier of 50%) veral beduidend is.

Alhoewel die Werknemersdiensmodel deur plaaslike owerhede benut word, toon hierdie resultate dat die interne diens met dienssentrummodel, waar die organisasie ook 'n kontraktuele verhouding met die dienssentrum of onafhanklik voorsiener in die gemeenskap het (Lombaard, 1995:458), ook by plaaslike owerhede aangetref word.

TABEL 16 : Professionele persone met wie daar gereeld saamgewerk word

Professionele persone met wie daar gereeld saamgewerk word	Respondente f (%)
Verpleegkundiges	7 (87,5)
Mediese Dokters	5 (62,5)
Maatskaplike Werkers	3 (37,5)

N = 8

Uit tabel 16 kan daar gesien word dat daar gereeld met die volgende professionele persone saamgewerk word:

Verpleegkundiges - (sewe of 87,5%), Mediese dokters - (vyf of 62,5%) en Maatskaplike werkers - (drie of 37,5%).

Bogenoemde resultate getuig ook daarvan dat die interne diens met dienssentrummodel ook tot 'n mate deur plaaslike owerhede benut word, aangesien onafhanklike voorsieners in die gemeenskap ook benut word.

**TABEL 17 : Bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-
maatskaplike werk diens**

	Respondente f (%)
Onseker	5 (62,5)
Positief	3 (37,5)

N = 8

Die vyf (62,5%) van die respondente wat aangevoer het dat hulle onseker is oor bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens, het die volgende redes hiervoor aangevoer:

- Baie bestuurders is skepties oor die effektiwiteit van die bedryfs-maatskaplike werk diens.
- Daar bestaan swak kommunikasie kanale met bestuur.
- Geen terugvoer oor die bedryfs-maatskaplike werk diens word vanaf bestuur ontvang nie.
- Bestuur is onkundig oor die werknemer hulpprogram.
- Sommige bestuurslede beskou die werknemer hulpprogram diens as 'n luuksheid.

Die drie (37,5%) van die respondente wat aangevoer het dat bestuur positief staan teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens, het die volgende motivering aangebied:

- Die bedryfs-maatskaplike werkers word gereeld deur bestuur benut.
- Bestuur is empaties ingestel teenoor die werkerskorps se probleme.

Die beduidende aantal respondente wat aangetoon het dat hulle onseker is oor bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens is kommerwekkend. Dickman, Emener & Hutchison (1985:39-51), Du Plessis (1990:255-264), Googins & Godfrey (1987:156-167) en Holosko & Feit (1988:96-98), beskou dit as 'n voorvereiste vir 'n suksesvolle werknemer

hulpprogram dat dit bestuur se sanksie moet hê. Bestuur se ondersteuning en aktiewe betrokkenheid vanaf die hoogste vlak van die korporatiewe struktuur is noodsaaklik vir die werknemer hulpprogram om suksesvol te kan wees.

Werknemer hulpprogrambeleid van Plaaslike owerhede

'n Totaal van ses (75%) van die respondente het aangetoon dat hulle tevrede is met die werknemer hulpprogrambeleid van plaaslike owerhede, terwyl twee (25%) aangetoon het dat hulle ontevrede daarmee is.

Die twee respondente wat aangedui het dat hulle ontevrede is met die beleid het die volgende motivering aangevoer:

- die beleid moet vir meer voorkomende programme voorsiening maak, en
- 'n poste-bepaling moet aan bedryfs-maatskaplike werk gekoppel word waarvolgens die aantal werknemers van die organisasie die aantal bedryfs-maatskaplike werk poste sal bepaal, met ander woorde meer poste moet geskep word.

Betrokkenheid by besluitneming deur bedryfs-maatskaplike werkers

'n Totaal van agt (100%) van die respondente het aangetoon dat hulle betrokke is by besluitneming oor aspekte wat die bedryfs-maatskaplike werk diens raak.

Ses (75%) van die respondente het aangetoon dat hulle self bestuurs-vergaderings bywoon terwyl twee (25%) aangetoon het dat hul bestuurders namens hulle die vergaderings bywoon.

Effek van die bedryfs-maatskaplike werk diens op organisatoriese produktiwiteit

'n Totaal van ses (75%) van die respondente het aangetoon dat die bedryfs-maatskaplike werk diens 'n groot invloed op organisatoriese produktiwiteit gehad het, terwyl twee (25%) van die respondente aangetoon het dat die invloed gemiddeld was. Die motivering wat deur die respondente aangevoer is, is soos volg:

- afwesigheidsyfer het afgeneem;
- laat aan diens rapportering het afgeneem;
- alkohol- en dwelmintervensies het produktiwiteit laat toeneem;
- die moraal van die werkerskorps het verbeter.

TABEL 18 : Die invloed van bedryfs-maatskaplike werk diens op die arbeidsmag

	Respondente f (%)	
	BAIE	GEMIDDELD
Dit het 'n bydrae gelewer om die arbeidsmag te stabiliseer	6 (75)	2 (25)
Dit het 'n bydrae gelewer om die produktiwiteit van die arbeidsmag te verhoog	6 (75)	2 (25)

N = 8

Uit tabel 18 kan gesien word dat ses (75%) respondente aangedui het dat die bedryfs-maatskaplike werk diens 'n bydrae gelewer het om die arbeidsmag te stabiliseer en dat dit ook 'n bydrae gelewer het om die produktiwiteit van die arbeidsmag te verhoog.

Die doel van bedryfs-maatskaplike werk is volgens Kurzman (1987:899), Ozawa (1980:464) en Straussner (1990:2-3) om stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om produktiwiteit te verhoog. Bogenoemde resultate word dus deur die literatuur bevestig.

6.5.1.4 Rolle en take van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede

TABEL 19 : Rolle van die bedryfs-maatskaplike werker

	Respondente <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Werknemer hulpprogram Bestuurder	5 (62,5)	2 (25)	0	1 (12,5)
Vakbond Maatskaplike Werker	0	2 (25)	2 (25)	4 (50)
Regstellende Aksie Spesialis	0	3 (37,5)	2 (25)	3 (37,5)
Personeelbestuurder	2 (25)	1 (12,5)	2 (25)	3 (37,5)
Direkteur van werknemer ontwikkeling en opleiding	5 (62,5)	0	0	3 (37,5)
Stedelike Maatskaplike Sake Spesialis	0	0	1 (12,5)	7 (87,5)
Menslike Hulpbron Deskundige	4 (50)	3 (37,5)	0	1 (12,5)
Bemarking Spesialis	3 (37,5)	2 (25)	2 (25)	1 (12,5)
Ander	1 (12,5)	0	0	7 (87,5)

N = 8

Uit tabel 19 kan daar gesien word dat die rolle wat volgens respondente algemeen voorkom, Werknemer hulpprogram bestuurder - vyf (62,5%), Direkteur van werknemer ontwikkeling en opleiding - vyf (62,5%), Menslike hulpbron deskundige - vier (50%) en Bemarking Spesialis - drie (37,5%) is. Ander rolle wat volgens een (12,5%) respondent prominent voorkom is die van advokaat en konsultant.

By die rol van die werknemer hulpprogram bestuurder is die bedryfs-maatskaplike werker volgens Googins & Godfrey (1987 : 86 - 87) betrokke by voorkomende en opvoedkundige aktiwiteite. Die feit dat bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede hoofsaaklik tot die werknemer hulpprogram beperk is, verklaar dus waarom hierdié rol so prominent voorkom. Die rol van die Direkteur van werknemer ontwikkeling en opleiding behels volgens Googins & Godfrey (1987:91-93) hoofsaaklik opleiding en beroepsvoorligting en maak dit ook deel uit van die funksies van die werknemer hulpprogram.

Berry (1990:75) is van mening dat maatskaplike werk die vermoë van menslike hulpbronne kan verstewig om die werkomgewing te verbeter. Berry se uitgangspunt verklaar dus waarom hierdie rol so prominent voorkom by plaaslike owerhede.

Nog 'n rol wat prominent deur bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede vervul word, is die van bemarkings spesialis. Googings & Godfrey (1987:97-99) beskou dit as noodsaaklik dat bedryfs-maatskaplike werkers vaardig in bemarking strategieë moet word, aangesien bemarking uiteindelik tot 'n meer professionele persepsie van die maatskaplikewerk professie sal bydra.

Die rol van Personeelbestuurder word nie so prominent deur bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede benut nie en is Googins & Godfrey (1987:90-91) in hierdie verband van mening dat slegs bedryfs-maatskaplike werkers met uitgebreide kennis van die werkomgewing hierdie rol sal benut. Hierdie skrywers se siening is dus 'n moontlike verklaring waarom hierdie rol nie so prominent benut word nie.

TABEL 20 : Take van die bedryfs-maatskaplike werker

	Respondente f (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Take wat verband hou met hulpvoorsiening aan problematiese werkers met persoonlike en familie probleme	7 (87,5)	1 (12,5)	0	0
Take wat verband hou met diensverskaffing aan die gemeenskap van werkers as 'n geheel en die eksterne gemeenskap	1 (12,5)	1 (12,5)	3 (37,5)	3 (37,5)
Take wat verband hou met die daarstelling en bevordering van jou posisie en rol as 'n maatskaplike werker in jou organisasie	5 (62,5)	1 (12,5)	2 (25)	0
Maatskaplikewerk Administrasie	6 (75%)	0	2 (25)	0
Nie-vakkundige algemene Administrasie	3 (37,5)	2 (25)	3 (37,5)	0
Navorsing	2 (25)	1 (12,5)	5 (62,5)	0

N = 8

Take wat volgens die respondente algemeen voorkom, is take wat verband hou met hulpvoorsiening aan problematiese werkers met persoonlike en familieprobleme - (sewe of 87,5 %), maatskaplikewerk administrasie - (ses of 75 %), take wat verband hou met die daarstelling en bevordering van jou posisie en rol as 'n maatskaplike werker in jou organisasie - (vyf of 62,5%), nie-vakkundige algemene administrasie - (drie of 37,5%), navorsing - (twee of 25%) en take wat verband hou met diensverskaffing aan die gemeenskap van werkers as 'n geheel en die eksterne gemeenskap - (een of 12,5%).

Die take wat meestal deur bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede verrig word, kan beskou word as 'n uitvloeisel van die doel van bedryfs-maatskaplike werk. Akabas (1995:1799), Kurzman (1987:899),

Ozawa (1980:464) en Straussner (1990:2-3) is in die verband van mening dat die welsynsbehoeftes van die werknemers deur bedryfs-maatskaplike werk aangespreek word. Individuele probleme van werkers word dus deur die bedryfs-maatskaplike werk diens aangespreek.

Nog 'n belangrike taak wat volgens die resultate prominent voorkom, is take wat verband hou met die daarstelling en bevordering van jou rol as maatskaplike werker in jou organisasie. Dickman, Emener & Hutchison (1985:39-51), Du Plessis (1990:255-264), Googins & Godfrey (1987:156-167) en Holosko & Feit (1988:96-98) beskou dit as 'n voorvereiste dat deurlopende bewusmaking van 'n werknemer hulpprogram moet plaasvind. Die daarstelling en bevordering van die bedryfs-maatskaplike werker se rol sal dus ook bewusmaking van die werknemer hulpprogram bevorder.

TABEL 21 : Take wat verband hou met die gemeenskap van werkers as 'n geheel en die eksterne gemeenskap

	RESPONDENTE <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Identifisering van spesifieke behoeftes van die gemeenskap as 'n geheel	2 (25)	0	2 (25)	4(50)
Identifisering van gespesialiseerde groep met spesifieke behoeftes (bv. immigrante, jong werkers)	0	2 (25)	2 (25)	4 (50)
Die interpretering aan bestuur, die effek van sommige organisasie beleide en werkomstandighede op die werker	4 (50)	2 (25)	0	2 (25)
Opvoeding van toesighouers oor die betekenis van menslike behoeftes en probleme	6 (75)	2 925)	0	0
Voorkoming van probleme deur opvoedkundige programme	4 (50)	4 (50)	0	0
Interpretering van jou rol aan die eksterne welsyns-instansies	3 (37,5)	3 (37,5)	1 (12,5)	1 (12,5)
Identifisering en skakeling met gemeenskaps-hulpbronne wat benut kan word in die hantering van probleme van werkers	4 (50)	3 (37,5)	1 (12,5)	0
Interpretering van die gemeenskap aan die organisasie	0	4 (50)	1 (12,5)	3 (37,5)
Interpretering van die organisasie aan die gemeenskap	1 (12,5)	2 (25)	2 (25)	3 (37,5)
Ander take	1 (12,5)	0	1 (12,5)	6 (75)

N = 8

Take wat verband hou met die gemeenskap van werkers as 'n geheel en die eksterne gemeenskap is deur die respondente soos volg gelys volgens grade

van voorkoms: opvoeding van toesighouers oor die betekenis van menslike behoeftes en probleme - (ses of 75%) voorkoming van probleme deur opvoedkundige programme - (vier of 50%), identifisering en skakeling met gemeenskapshulpbronne wat benut kan word in die hantering van probleme van werkers - (vier of 50 %), die interpretering aan bestuur, die effek van sommige organisasie beleide en werkomstandighede op die werker - (vier of 50%), en die interpretering van jou rol aan die eksterne welsynsorganisasies - (drie of 37,5%). Ander take wat deur 12,5 % van die respondente as belangrik aangedui is, sluit in stres hantering en beleidsformulering.

Volgens die resultate vind opvoeding van toesighouers oor die betekenis van menslike behoeftes en probleme gereeld plaas en strook hierdie resultate ook met die literatuur. Dickman, Emener & Hutchison (1985:39-51), Du Plessis (1990:255-264), Googins & Godfrey (1987:156- 67) en Holosko & Feit (1988:96-98) beskou dit as noodsaaklik dat gereelde opleiding van toesighouers moet plaasvind. Volgens hierdie skrywers behoort die inhoud van sulke opleidingssessies te handel oor alkoholbewustheid, dwelm-misbruik en verwysingsprosedures.

Die aanbod van voorkomende programme is nog 'n taak wat prominent by plaaslike owerhede voorkom. Die voorkomende benadering word ook in die literatuur deur Dickman, Emener & Hutchison (1985:11) en Googins (1987:43) gepropageer as 'n benadering wat sal bydra tot die bevordering van die bedryfs-maatskaplike werk diens. Die take wat deur bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede verrig word, blyk dus deur die teorie ondersteun te word.

TABEL 22 : Take wat verband hou met die gemeenskap van werkers

	RESPONDENTE <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Identifisering van persoonlike probleme van werkers	4 (50)	3 (37,5)	1 (12,5)	0
Beraad met persone met probleme binne groepsverband	5 (62,5)	1 (12,5)	1 (12,5)	1 (12,5)
Skakeling met welsyns-organisasies	6 (75)	1 (12,5)	1 (12,5)	0
Skakeling met gesinne van kliënte in verband met probleme van werkers	3 (37,5)	0	5 (62,5)	0
Onderhoude met toesighouer namens kliënte	6 (75)	0	1 (12,5)	1 (12,5)
Skakeling met ander personeellede, byvoorbeeld verpleegpersoneel in verband met werkers	5 (62,5)	1 (12,5)	2 (25)	0
Verwysing van kliënte na eksterne organisasies	6 (75)	2 (25)	0	0

N = 8

Take wat volgens die respondente algemeen voorkom, sluit in verwysing van kliënte na eksterne organisasies - (ses of 75%). Onderhoude met toesighouer namens kliënte - (ses of 75%) beraad met persone met probleme binne groepsverband - (vyf of 62,5%), skakeling met ander personeellede, byvoorbeeld verpleegpersoneel in verband met werkers - (vyf of 62,5%), identifisering van persoonlike probleme van werkers - (vier of 50%) en skakeling met gesinne van kliënte in verband met probleme van werkers - (drie of 37,5%).

Die verskeidenheid van take wat deur die bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede verrig word, is kenmerkend van die werknemer-diensmodel. Volgens Googins & Godfrey (1987:118-119), Ozawa (1980:467) en Straussner (1990:8) behels hierdie model verskeie aktiwiteite en dienste van die werknemer hulpprogram en is dienste primêr gerig op die behoeftes

van individuele werknemers. Volgens Du Plessis (1990:232) is maatskaplike-werk dienste by hierdie interne model georganiseer rondom een of twee spesifieke probleme soos alkoholmisbruik en vigs. Hierdie model behels ook die assessering en behandeling van werkers met persoonlike en werk- verwante probleme.

Vervolgens word die resultate van die vraelys wat vir bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers opgestel is (bylae 2), aangebied.

6.5.2 Vraelys vir bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers

6.5.2.1 Besonderhede van plaaslike owerhede wat bedryfs-maatskaplike werkers in diens het

Die resultate van die vraelys vir bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers (bylae 2) sal vervolgens aangebied word en na afloop daarvan sal die resultate vanuit die twee onderskeie vraelyste ook met mekaar vergelyk word.

TABEL 23 : Aantal werknemers in diens van plaaslike owerhede

PLAASLIKE OWERHEID	AANTAL WERKNEMERS
Blaauwberg Munisipaliteit	1 000+
Kaapse Metropolitaanse raad	1 500+
Kaapse Stadsraad	1 500+
Oostenberg Munisipaliteit	1 500+
Suid-Skiereiland Munisipaliteit	1 500+
Tygerberg Munisipaliteit	1 500+

Uit tabel 23 kan daar gesien word dat met die uitsondering van Blaauwberg Munisipaliteit, al die ander plaaslike owerhede meer as 1 500 werknemers het. As die grootte van die arbeidsmag van plaaslike owerhede in oënskou

geneem word, is dit dus duidelik dat die agt bedryfs-maatskaplike werkers nie in staat sal wees om in die behoeftes van die totale arbeidsmag te voorsien nie.

Toeganklikheid van bedryfs- maatskaplikewerk dienste

Vyf (83,3%) respondente het aangetoon dat almal toegang het tot die diens, terwyl een (16,6%) aangeteken het dat nie almal toegang tot die diens het nie.

In die literatuurstudie (Dickman, Emener & Hutchison, 1985:39-51, Du Plessis, 1990:255-264, Googins & Godfrey, 1988:156-167; en Holosko & Feit, 1988:96-98) is die belangrikheid daarvan beklemtoon dat 'n werknemer hulpprogram vir alle werkers toeganklik moet wees.

Ten einde die sukses van die bedryfs-maatskaplike werk diens te verseker, is dit dus noodsaaklik dat toeganklikheid van die diens vir alle werknemers verseker moet word.

Hoofrede vir aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker

Vier (66,6%) respondente het aangevoer dat die hoofrede vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker was om die alkohol- en dwelmproebe onder die arbeidsmag aan te spreek, terwyl twee (33,3%) van mening is dat die rede was om die welsyn van die werknemerbevolking te bevorder.

Dit blyk dus dat die hoofrede vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker was om die alkohol- en dwelmproebe onder die arbeidsmag aan te spreek. Hierdie resultaat kan ook in verband gebring word met die historiese ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk. Volgens Dickman, Emener & Hutchison (1985:7), Googins & Godfrey (1987:19-23), Kurzman (1987:901), Popple (1981:257-269), en Straussner (1990:3-4) het bedryfs-maatskaplike

werk hoofsaaklik ontstaan om die alkoholmisbruik onder die arbeidsmag aan te spreek. Dit blyk dus asof dieselfde motiveringsfaktore vir die internasionale ontstaan van bedryfs-maatskaplike werk ook op plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland van toepassing is.

Hoe is die aanvanklike besluit geneem om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel

Al ses (100%) van die respondente het aangedui dat die aanvanklike besluit 'n Raadsbesluit was.

Alhoewel 'n Raadsbesluit tot die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker aanleiding gegee het, kon 'n verskeidenheid van faktore, so 'n besluit beïnvloed het. Die faktore wat volgens Akabas (1995:1781-1782), Googins & Godfrey (1987:3-5, 29-35, 162-165), Du Plessis (1990:235-239), Ozawa (1980:464-465), en Thompson (1992:59), soos bespreek in hoofstuk 5.4 tot 'n organisasie se besluit om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel aanleiding kan gee, is hier nog steeds relevant en kan dit nie geïgnoreer word nie.

Die hoofdoel van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede

'n Totaal van vier (66,6%) respondente het aangetoon dat die hoofdoel van maatskaplike werk is om die welsyn van die werknemerbevolking aan te spreek, terwyl twee (33,3%) aangetoon het dat die hoofdoel is om produktiwiteit te verhoog.

Hierdie resultate stem ooreen met Kurzman (1987:899), Ozawa (1980:464) en Straussner (1990:2-3) se siening dat die doel van bedryfs-maatskaplike werk is om produktiwiteit te verhoog, om stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van die werkers te verbeter.

Bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens

'n Totaal van vyf (83,3%) van die respondente het aangetoon dat bestuur se ingesteldheid positief is, terwyl een (16,6%) aangetoon het dat bestuur se houding negatief is.

Van die respondente wat aangedui het dat bestuur se houding positief is het hul mening soos volg gemotiveer:

- die bedryfs-maatskaplike werkers word dikwels deur bestuur benut,
- bedryfs-maatskaplike werkers word gereeld benut vir advies en vind gereelde konsultasie ook plaas.

Die een respondent wat aangetoon het dat bestuur se houding negatief is, het sy mening soos volg gemotiveer:

- alle werknemers het nie toegang tot die bedryfs-maatskaplike werk diens nie;
- Xhosa-sprekende werkers het nie toegang tot die diens nie en
- Slegs blouboordjie werkers word betrek terwyl witboordjie werkers nie betrek word by die diens nie.

Volgens die resultate is bestuur se houding teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens positief. Alhoewel slegs een respondent aangetoon het dat bestuur se houding negatief is teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens, is dit egter steeds 'n bron van kommer aangesien Dickman, Emener & Hutchison (1985:39-51), Du Plessis (1990:255-264), Googins & Godfrey (1987:156-167), en Holosko & Feit (1988:96-98) argumenteer dat dit

noodsaaklik is dat bestuur se ondersteuning en aktiewe betrokkenheid vanaf die hoogste vlak van die korporatiewe struktuur nodig is vir die werknemer hulpprogram om suksesvol te kan wees.

Werknemer hulpprogrambeleid

Slegs twee (33,3%) van die bestuurders is bekend met die beleid, terwyl vier (66,7%) weet van die beleid, maar nie heeltemal daarmee bekend is nie.

Die respondente ses (100%) is oorwegend tevrede met die werknemer hulpprogrambeleid van plaaslike owerhede.

6.5.2.2 Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk

Die respondente het oorwegend aangedui dat werknemers ses (100%) sowel as werknemers en hul gesinne ses (100%) deel uitmaak van die teikengroep van bedryfs-maatskaplike werk gerig op die behoeftes van individuele werknemers. Volgens Du Plessis (1990:232) is maatskaplikewerk dienste by hierdie interne model georganiseer rondom een of twee spesifieke probleme soos alkoholmisbruik en vigs. Hierdie model behels ook die assessering en behandeling van werkers met persoonlike en werkverwante probleme.

TABEL 24 : Programme wat meestal deur bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede bedryf word

	Respondente <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Werknemer hulpprogramme	6 (100)			
Middelafhanklikheidsprogramme	6 (100)			
Welheidsprogramme			5 (83,3)	1 (16,6)
Personeelontwikkeling			1 (16,6)	5 (83,3)
Die hantering van persoonlike probleme	6 (100)			
Die aanspreek van organisatoriese probleme soos bv. berading by personeelvermindering en aftrede				6 (100)
Voorkomende programme om die welsyn van die werknemer bevolking te bevorder	6 (100)			

N = 6.

Uit tabel 24 kan daar gesien word dat die volgende programme deur respondente gelys is volgens die meeste benutting deur die bedryfs-maatskaplike werker: werknemer hulpprogramme (ses of 100%), middelafhanklikheidsprogramme (ses of 100%), die hantering van persoonlike probleme (ses of 100%) en voorkomende programme om die welsyn van die werknemerbevolking te bevorder (ses of 100%).

Hierdie resultate dui daarop dat daar by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland op die werknemer hulpprogram gekonsentreer word en dat elemente van die Bedryfs-alkoholiste program prominent voorkom.

TABEL 25 : Take van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede

	Respondente <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Die hantering van huishoudelike probleme van werkers	6 (100)			
Voorkoming van probleme wat produktiwiteit mag beïnvloed	6 (100)			
Professionele hantering van maatskaplike en emosionele probleme van werkers	6 (100)			
Hulpverlening met die uitvoering van maatskaplike verantwoordelikheds programme	6 (100)			
Vroeë identifisering van maatskaplike en emosionele probleme van werkers	6 (100)			

N = 6

Al ses (100%) van die respondente het al die vyf bogenoemde take as gepaste verantwoordelikhede gelys vir bedryfs-maatskaplike werkers by plaaslike owerhede om te onderneem.

Du Plessis (1990:210) definieër hulpbronne as programme wat daarop gemik is om werkers met persoonlike probleme in verbinding te bring met die toepaslike hulpbronne ten einde produktiwiteit te herstel of om 'n insinking in produktiwiteit te voorkom.

Die effek van die bedryfs-maatskaplike werker diens op organisatoriese produktiwiteit

'n Totaal van vyf (83,3%) van respondente het aangetoon dat die beskikbaarheid van die bedryfs-maatskaplike werk diens 'n groot invloed op organisatoriese produktiwiteit gehad het, terwyl een (16,7%) respondent aangetoon het dat die diens nie 'n groot verskil op organisatoriese produktiwiteit gehad het nie.

Die respondente wat aangedui het dat die bedryfs-maatskaplike werk diens wel 'n groot invloed op organisatoriese produktiwiteit gehad het, het hul mening soos volg gemotiveer:

- afwesigheidsyfer het afgeneem en
- alkohol- en dwelmmisbruik het afgeneem.

Die een (16,7%) respondent het aangevoer dat die bedryfs-maatskaplike werk diens nie almal bereik nie en dat geen bewyse bestaan om enige positiewe effek te ondersteun nie.

Hierdie resultate word deur die literatuur ondersteun en hou dit verband met die doel van bedryfs-maatskaplike werk. Volgens Kurzman (1987:899), Ozawa (1980:464) en Straussner (1990:2-3) is die doel van bedryfs-maatskaplike werk om produktiwiteit te verhoog, om stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van die werknemer bevolking te verbeter.

Bydrae van bedryfs-maatskaplike werk diens tot motivering van die arbeidsmag

'n Totaal van vyf (83,3%) van die respondente het aangetoon dat die bedryfs-maatskaplike werk diens 'n groot bydrae gelewer het tot motivering van die arbeidsmag, terwyl een (16,7%) aangetoon het dat die diens nie 'n wesenlike bydrae tot motivering van die arbeidsmag gehad het nie.

Die respondente (83,3%) wat aangedui het dat bedryfs-maatskaplike werk 'n bydrae tot die motivering van die arbeidsmag gehad het, het aangevoer dat die arbeidsmag meer produktief is en dat die afwesigheidsyfer afgeneem het. Die een respondent (16,7%) wat aangedui het dat bedryfs-maatskaplike werk nie 'n bydrae tot die motivering van die arbeidsmag gehad het nie, het aangevoer dat die bydrae nie werklik meetbaar is nie.

Na die ondersoeker se mening regverdig hierdie respondent se motivering nie 'n negatiewe respons nie, aangesien 83,3 % van die respondente aangedui het dat bedryfs-maatskaplike werk wel 'n bydrae gelewer het tot die motivering van die arbeidsmag. Dit is verder ook die ondersoeker se oortuiging dat die motivering van die arbeidsmag tog sigbaar sal wees en behoort bestuur van 'n organisasie dit deur waarnemings van werkers se houdings en gesindhede, teenoor die organisasie, te kan waarneem.

TABEL 26 : Moontlike programme wat deur die bedryfs-maatskaplike werkers aangebied kan word

	Respondente <i>f</i> (%)			
	BAIE	GEMIDDELD	MIN	NOOIT
Werknemer hulpprogramme (EAP)	6 (100)			
Middelafhanklikheidsprogramme	6 (100)			
Welheidsprogramme	4 (66,6)	2 (33,3)		
Personeelontwikkeling	2 (33,3)	2 (33,3)	2 (33,3)	
Vakbondverteenvoordiger- Opleiding (Arbeids-verhoudinge en onderhande- lingsvaardighede)	3 (50)	2 (33,3)	1 (16,6)	
Bestuursontwikkeling (Arbeids- wetgewing en lewensvaardig- hede)	1 (16,6)			
Ander	1 (16,6)			

N = 6

Die respondente het die volgende moontlike programme aangedui as programme wat tot voordeel van die organisasie kan wees:

Werknemer hulpprogramme - (ses of 100%), middelafhanklikheidsprogramme - (ses of 100%), welheidsprogramme - (vier of 66,7%), Vakbondverteenvoordiger opleiding - (drie of 50%), personeelontwikkeling - (twee of 33,3%) en bestuursontwikkeling - (een of 16,7%). Een respondent het aangedui dat

ander programme vir die hantering van Post Traumatiese Stres voorsiening moet maak.

Uit tabel 26 kan afgelei word dat die respondente werknemer hulpprogramme, middelafhanklikheidsprogramme en welheidsprogramme as die vernaamste programme sien wat deur die bedryfs-maatskaplike werkers aangebied moet word. Hierdie resultate weerspieël volgens die ondersoeker die behoeftes van die organisasie soos die deur bestuur geïdentifiseer is. Volgens Akabas (1995:1799), Googins & Godfrey (1987:38), Kurzman (1987:898) en Straussner (1990:2) se omskrywing van bedryfs-maatskaplike werk, kom dit duidelik na vore dat daar toepaslike intervensies ontwerp en uitgevoer moet word, met die klem op die toepaslikheid daarvan vir die spesifieke werkomgewing. Dit is gevolglik noodsaaklik dat programme van die bedryfs-maatskaplike werk diens in staat moet wees om te kan tred hou met die werkomgewing se bepaalde behoeftes.

Die resultate wat vanuit die twee verskillende vraelyste bekom is verteenwoordig die bedryfs-maatskaplike werkers (Bylae 1) en hul onderskeie bestuurders (Bylae 2). Die resultate van die twee vraelyste vind tot 'n groot mate aansluiting by mekaar. Resultate wat nie heeltemal met mekaar korreleer nie, sal vervolgens uitgewys en met mekaar vergelyk word:

Die neem van die aanvanklike besluit om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel.

Die bestuurders het aangetoon dat die aanvanklike besluit om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel, 'n Raadsbesluit was. Alhoewel dit 'n Raadsbesluit was, is hierdie besluit volgens die bedryfs-maatskaplike werkers geneem as gevolg van aanbevelings van die vakbonde wat probleme in die werkplek geïdentifiseer het. Die aanbevelings deur invloedryke persone op bestuursvlak wat probleme onder werkers geïdentifiseer het en korporatiewe verantwoordelikheid het ook tot so 'n Raadsbesluit bygedra. Die vooraf-

gaande resultate word ook bevestig deur Akabas (1995:1781-1782), Du Plessis (1990:235), Googins & Godfrey (1987:3-7) en Thompson (1992:59).

Bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens

Die onsekerheid wat daar onder die bedryfs-maatskaplike werkers bestaan ten opsigte van bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens is kommerwekkend. Die feit dat een van die bestuurders aangedui het dat hul houding negatief is teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens, beklemtoon net verder die erns van die aangeleentheid. Soos duidelik na vore gekom het uit die literatuurstudie is bestuur se ondersteuning en aktiewe betrokkenheid vanaf die hoogste vlak van die korporatiewe struktuur noodsaaklik vir 'n werknemer hulpprogram om suksesvol te kan wees.

Werknemer hulpprogrambeleid van plaaslike owerhede

Beide die bedryfs-maatskaplike werkers en hul bestuurders is oorwegend tevrede met die werknemer hulpprogrambeleid. Wat egter 'n bron van kommer is, is dat 66,6% van die bestuurders nie heeltemal met die beleid bekend is nie. Ten einde 'n suksesvolle bedryfs-maatskaplike werk diens daar te stel, is dit noodsaaklik dat bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers bekend moet wees met die beleid wat die dienslewering van bedryfs-maatskaplike werkers voorskryf.

6.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die empiriese ondersoek wat gedoen is, gemotiveer, verduidelik, ontleed en geïnterpreteer. Daar is van tabelle gebruik gemaak om gegewens op 'n konkrete manier uit te druk. Die agt bedryfs-maatskaplike werkers en hul ses bestuurders by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland, wat by die ondersoek betrek is, se menings is ook vergelyk. Uit

die resultate kan duidelik gesien word dat die resultate soos verkry vanuit die vraelyste vir bedryfs-maatskaplike werkers en hul bestuurders tot 'n groot mate met mekaar ooreenstem.

In hierdie hoofstuk is daar gepoog om respondente se menings vas te stel oor hoe die aanvanklike besluit geneem is om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel, om vas te stel by watter fase van die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs-maatskaplike werk daar tans deur plaaslike owerhede gefunksioneer word en om vas te stel watter bydrae die implementering van die bedryfs-maatskaplike werk diens aan plaaslike owerhede gelewer het. Daar is ook gepoog om hierdie resultate in verband te bring met teoretiese uitgangspunte soos vroeër in die studie beskryf is.

Gevolgtrekkings en aanbevelings soos voortvloeiend vanuit die empiriese ondersoek, sowel as die literatuur bespreking, word vervolgens in hoofstuk 7 weergegee.

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1 INLEIDING

Die doel van hierdie studie was om die huidige funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland te ondersoek en om riglyne daar te stel vir die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede. Na aanleiding van die literatuur hoofstukke en uit die resultate van die opname, by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland is gevolgtrekkings gemaak wat in hierdie hoofstuk as die grondslag van 'n reeks aanbevelings dien.

Alhoewel die empiriese ondersoek slegs tot plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland beperk is, is die navorser daarvan oortuig dat die gevolgtrekkings op plaaslike owerhede landwyd van toepassing is, aangesien plaaslike owerhede landwyd dieselfde struktuur het.

7.2 GEVOLGTREKKINGS : EMPIRIESE ONDERSOEK

Gevolgtrekkings voortspruitend vanuit die resultate van die empiriese ondersoek sowel as die literatuur bespreking sal gemaak word oor besonderhede van plaaslike owerhede wat bedryfs-maatskaplike werkers in diens het, die aard van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede, organisatoriese aspekte en die rolle en take van die bedryfs-maatskaplike werker. Dit word gevolg deur aanbevelings wat daarop gerig is om riglyne vir bedryfs-maatskaplike werkers en hul bestuurders daar te stel vir die effektiewe funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede.

7.3 Besonderhede van plaaslike owerhede wat bedryfs-maatskaplike werkers in diens het

In die Kaapse Skiereiland is daar ses plaaslike owerhede waar agt bedryfs-maatskaplike werkers in diens is. Met die uitsondering van Blaauwberg Munisipaliteit (minder as 1 500 werkers), het elke plaaslike owerheid meer as 1 500 werkers in hul diens. Die agt bedryfs-maatskaplike werkers is gevolglik nie in staat om in die behoeftes van die totale arbeidsmag te voorsien nie. Hierdie onderbemanning het dus 'n negatiewe invloed op die effektiwiteit van die bedryfs-maatskaplike werk diens.

7.4 Die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede

Die teikensisteem van dienslewering by plaaslike owerhede bestaan hoofsaaklik uit werknemers, alhoewel familieleden en vakbonde ook by dienslewering betrek word. Beide persoonlike en gesinsprobleme word hanteer.

'n Kombinasie van die fases van ontwikkeling van Googins & Godfrey (1987:38-47), Googins (1987:37-46), en Ozawa (1980:464-466) kom by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland voor. Daar word hoofsaaklik op die Persoonlike probleemoriëntasie gefokus, daarna volg elemente van Welsynskapitalisme, die Voorkomingsmodel en Organisatoriese verandering. Die Diens-model, waar bedryfs-maatskaplike werk organisatoriese probleme aanspreek, kom slegs op 'n klein skaal by plaaslike owerhede voor. 'n Sterk gevallewerk oriëntasie kom ook voor wat strook met Maiden (1992:39) se bevinding dat bedryfs-maatskaplike werk in Suid-Afrika in gevallewerk vasgeval is. Alkohol- en dwelmmisbruik en die misbruik van siekteverlof kom veral baie prominent voor en word beide persoonlike probleme sowel as werkverwante probleme hanteer.

Die Interne model en meer spesifiek die Werknemerdiensmodel word deur plaaslike owerhede benut. Volgens Googins & Godfrey (1987:118-119), Googins (1987:37-46), Ozawa (1980:467) en Straussner (1990:8), behels hierdie model verskeie aktiwiteite en dienste van die werknemer hulpprogram sowel as 'n verskeidenheid van Bedryfsgesondheids en welheidsmodelle.

7.5 Organisasoriese aspekte

Die bedryfs-maatskaplike werk diens het gedurende 1990 by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland tot stand gekom. Daar is tans agt bedryfs-maatskaplike werkers in diens van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland en bestaan die totale werkerskorps van plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland uit meer as nege duisend werknemers. Hierdie handjievol bedryfs-maatskaplike werkers is dus nie voldoende om die groot arbeidsmag te bedien nie. Die aanvanklike rede vir die aanstelling van 'n bedryfs-maatskaplike werker was om die alkohol- en dwelmprobleem aan te spreek. Dit kom voor asof die aanvanklike besluit om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel voortgespruit het uit aanbevelings deur die vakbonde wat probleme onder die werknemers geïdentifiseer het. Die vakbonde se aanbevelings het uiteindelik 'n Raadsbesluit tot gevolg gehad om 'n bedryfs-maatskaplike werker aan te stel.

Vanuit die resultate van die empiriese ondersoek is die hoofdoel van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede om die welsyn van die werknemerbevolking te verbeter. Volgens die resultate is daar 'n baie lae klem daarop om die produktiwiteit van die arbeidsmag te verhoog.

Verskillende skrywers (Akabas,1995:1799; Du Plessis, 1990:197-198; Kurzman, 1987:899; Ozawa, 1980:464; Rankin, 1991:41; Straussner, 1990:2-3) is van mening dat die produktiwiteit van die arbeidsmag sal toeneem indien die

persoonlike probleme van werkers aangespreek sal word. In die lig hiervan besef bestuur van plaaslike owerhede waarskynlik dat die produktiwiteit van die werksmag sal toeneem indien individuele werknemers se probleme aangespreek sal word.

Verslagdoening verskil van die een plaaslike owerheid tot die ander. Die bedryfs-maatskaplike werkers doen onder meer verslag aan die Direkteur van Menslike Hulpbronne, die Hoof : Beroepsrisikobestuur en die Toesighouer : Beroepsgesondheid.

Professionele maatskaplikewerk supervisie kom selde tot nooit by plaaslike owerhede voor. Hierdie omstandighede kan hoofsaaklik daaraan toegeskryf word dat bestuurders nie oor kennis van maatskaplike werk beskik nie en dat die toepassingswaarde van supervisie nie besef word nie. Veral in die bedryfsopset, net soos ander velde van maatskaplike werk, is supervisie van besondere belang vir die organisasie, aangesien 'n program vir supervisie aan die organisasie die geleentheid bied om op 'n wetenskaplike, verantwoordbare wyse met die maatskaplike werkers te kommunikeer en kontrole oor hul dienslewering en doelbereiking uit te oefen.

By plaaslike owerhede word daar op 'n gereelde basis met die verskillende interne afdelings, soos byvoorbeeld die Personeelkantoor, Beroepsgesondheid en Arbeidsverhoudinge, geskakel, sowel as met eksterne organisasies. Verskeie professionele persone word deur middel van verwysing en skakeling by dienslewering benut.

Bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens is vir die oorgrote meerderheid van die bedryfs-maatskaplike werkers onduidelik en dit gee aanleiding tot onsekerheid onder die bedryfs-maatskaplike werkers. Hierdie

onsekerheid blyk geregverdig te wees, veral as daar in ag geneem word dat 16,6% van die bestuurders aangedui het dat hulle negatief teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens staan. Soos duidelik na vore gekom het uit die literatuurstudie is bestuur se ondersteuning en aktiewe betrokkenheid vanaf die hoogste vlak van die korporatiewe struktuur noodsaaklik vir 'n suksesvolle werknemer hulpprogram.

Die bedryfs-maatskaplike werkers sowel as hul bestuurders, blyk tevrede te wees met die huidige werknemer hulpprogrambeleid, terwyl 25% van die bedryfs-maatskaplike werkers aangetoon het dat die beleid vir meer voorkomende programme en 'n realistiese poste-bepaling wat die grootte van die arbeidsmag in ag neem, voorsiening moet maak. Wat egter 'n bron van kommer is, is die feit dat 66,6% van die bestuurders nie heeltemal met die beleid bekend is nie. Ten einde 'n suksesvolle bedryfs-maatskaplike werk diens te verseker is dit noodsaaklik dat bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers met die beleid bekend moet wees.

Ten opsigte van die effek wat die beskikbaarheid van die bedryfs-maatskaplike werk diens op organisatoriese produktiwiteit gehad het, is 'n groot verbetering op organisatoriese produktiwiteit, 'n laer afwesigheidsyfer, 'n verbetering van die moraal van die werkerskorps en 'n meer gestruktureerde arbeidsmag, alles aanduidings van 'n effektiewe werknemer hulpprogram.

Ten opsigte van toeganklikheid van die werknemer hulpprogram blyk dit dat alle werknemers toegang tot die bedryfs-maatskaplike werk diens het. Toeganklikheid word ook deur die werknemer hulpprogrambeleid gewaarborg.

By plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland word die Piramidiese of Burokratiese struktuur benut. Soos dit blyk uit die teoretiese uitgangspunte soos

vroeër in die studie beskryf, vereis maatskaplikewerk departemente 'n struktuur wat vry van 'n burokratiese hierargie is. Die struktuur behoort buigsaam te wees en vrye kommunikasie moet daarin kan geskied. Die ideale struktuur vir die beoefening van maatskaplikewerk dienste sal die Matriks of Adhokratiese ontwerp wees.

7.6 Rolle en take van die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede

'n Verskeidenheid van rolle word deur die bedryfs-maatskaplike werker by plaaslike owerhede vervul. Die rol van die werknemer hulpprogrambestuurder kom die meeste voor, gevolg deur direkteur van werknemer ontwikkeling en opleiding, Menslike hulpbron deskundige en die Bemerkingspesialis. Ander rolle wat ook prominent voorkom is die van advokaat en konsultant.

Ten opsigte van die take wat deur die bedryfs-maatskaplike werker uitgevoer word is die volgende take veral prominent: take wat verband hou met persoonlike en familieprobleme, maatskaplikewerk administrasie, take wat verband hou met die daarstelling en bevordering van die bedryfs-maatskaplike werker se rol as 'n maatskaplike werker in die organisasie, en nie-vakkundige administrasie.

Ander take sluit die opvoeding van toesighouers oor die betekenis van menslike behoeftes en probleme in, voorkoming van probleme deur opvoedkundige programme, identifisering en skakeling met gemeenskapshulpbronne wat in die hantering van probleme van werkers benut kan word, die interpretering aan bestuur, die effek van sommige organisatoriese beleide en werksomstandighede op die werker, en die interpretering van hul rol aan die eksterne gemeenskap in.

Take wat verband hou met die gemeenskap van werkers sluit verwysing van kliënte na eksterne organisasies, onderhoude met toesighouers namens kliënte, beraad met persone binne groepsverband, skakeling met ander afdelings en professionele persone binne die organisasie in verband met werkers, identifisering van persoonlike probleme van werkers en skakeling met gesinne van kliënte in verband met probleme van werkers in.

Dit kom voor asof gereelde bemarking van die werknemer hulpprogram nie by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland plaasvind nie. Soos dit blyk uit die literatuur hoofstukke is werknemer hulpprogram bewustheid van kardinale belang vir die effektiwiteit van 'n werknemer hulpprogram. Volgens Googins & Godfrey (1987:156-167) en Holosko & Feit (1988:96-98) benodig die werknemer hulpprogram deurlopende bemarking op alle vlakke van die organisasie om effektief te kan wees. Bedryfs-maatskaplike werkers kan dus deur middel van gereelde bemarking, wanpersepsies wat oor die diens bestaan, aanspreek. Bewustheid van die program sal ook hierdeur bevorder word.

7.7 AANBEVELINGS

Voortspruitend vanuit die gegewe navorsingsresultate en gevolgtrekkings, word die volgende aanbevelings gemaak.

7.7.1 Kommunikasie van resultate aan relevante rolspelers

Daar word aanbeveel dat 'n voorlegging van die navorsingsresultate op formele wyse aan die bestuur van plaaslike owerhede gemaak word.

7.7.2 Bestuursopleiding

Daar word aanbeveel dat bestuur deur middel van opleiding aangaande die bedryfs-maatskaplike werk diens geskool moet word ten einde bestuur se ondersteuning vir die bedryfs-maatskaplike werk diens aan te moedig.

Geleenthede moet geskep word vir deurlopende kontak tussen bedryfs-maatskaplike werkers en bestuurslede sodat 'n gesonde basis vir samewerking en onderlinge begrip tot stand kan kom.

7.7.3 Supervisiebeleid

Daar word aanbeveel dat 'n supervisiebeleid vir plaaslike owerhede geformuleer word en opgeleide maatskaplikewerk supervisors in plaas van nie-maatskaplike werk personeel, as bestuurders van bedryfs-maatskaplike werkers benut word.

7.7.4 Poste-bepaling

Daar word aanbeveel dat 'n strategie geformuleer word ten einde die postebepaling van bedryfs-maatskaplike werkers aan te spreek. Hierdie strategie moet spesifiek die verhouding tussen bedryfs-maatskaplike werkers en werknemers in ag neem ten einde 'n meer hanteerbare gevallelading vir bedryfs-maatskaplike werkers daar te stel.

7.7.5 Voorkomende programme

Daar word aanbeveel dat 'n strategie ontwerp word om weg te beweeg van 'n werknemer hulpprogrambenadering na meer voorkomende programme soos welheidsprogramme soos dit by die Voorkomingsmodel voorkom.

7.7.6 Fokusareas wat met die organisasie verband hou

Daar word aanbeveel dat 'n deurlopende bemarkingsveldtog deur die bedryfs-maatskaplike werkers van stapel gestuur word ten einde bewustheid van die werknemer hulpprogram onder werknemers van plaaslike owerhede te bevorder. Alle werknemers behoort van die werknemer hulpprogram bewus te wees en die bedryfs-maatskaplike werk diens moet vir die totale werkersgemeenskap toeganklik gemaak word.

7.7.7 Organisasoriese Struktuur

Daar word aanbeveel dat plaaslike owerhede weg moet beweeg van die Burokratiese organisatoriese struktuur na 'n organisatoriese struktuur wat bevorderlik is vir die beoefening van bedryfs-maatskaplike werk dienste. Die Matriks ontwerp sal meer bevorderlik wees vir die beoefening van bedryfs-maatskaplike werk dienslewering.

7.7.8 Navorsing

Ten slotte word aanbeveel dat voortgesette navorsing oor die funksionering van bedryfs-maatskaplike werk by plaaslike owerhede onderneem moet word ten einde verdere ontwikkeling van die diens moontlik te maak.

BIBLIOGRAFIE

1. Akabas, S H 1995. Occupational Social Work. Encyclopedia of Social Work, 19(2) J. 1779 - 1785.
2. Akabas, S H & Kurzman, P A 1982. Work. Workers and Work Organizations - A View from Social Work. New Jersey : Prentice Hall
3. Anastas, J W & McDonald, M L 1994. Research Design for Social Work and the Human Services. New York : Lexington Books, McMilland Inc.
4. Austin, M J 1981. Supervisory management for the human services. England Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
5. Bagnel, D & Schmid, H 1992 Organizational Change and Development in Human Service Organizations. A Prefatory essay. Administration in Social Work, 16 (34) : 1 -13.
6. Balgopal, P R 1989. Occupational socialwork : an expanded clinical perspective. Social Work, 34 (5) : 437 - 442.
7. Bendix, S 1996. Industrial Relations in the new South Africa, 3rd Edition Cape Town : Juta & Co. Ltd.
8. Berry, P A 1980. Application of social works skills to Human Resource Management. In : Straussner ASL Ced), Occupational Social Work Today. New York : The Hayworth Press Inc.
9. Booley, M S 1996. The Development of Participatory Management in Supervision : An Evaluative Study. Stellenbosch : University of Stellenbosch (D.Phil.Dissertation).

10. Botha, N J 1985. Onderrigmodel vir doeltreffende supervisie. Maatskaplike Werk / Social Work, 21 (4) : 239 - 248.
11. Brannon, D 1985. Adult learning principles and methods for enhancing the training role of supervisors. The Clinical Supervisor, 2(2) : 27 - 41.
12. Broadwell, M M & Simpson, W F 1981. The New Insurance Supervisor. Philippines: Addison - Wesley Publishing Company Inc.
13. Cherrington, D J 1994. Organizational Behaviour. The management of individual and organizational performance. Boston : Allyn & Bacon.
14. Corrigan, T 1998. Beyond the Boycotts Financing Local Government in the Post-Apartheid Era. Johannesburg : South African Institute of Race Relations.
15. Craythorne, D C 1993. Municipal Administration. Kenwyn : Juta & Co Ltd.
16. Cronje, J I 1986. Administrasie as basiese komponent in die funksionering van die vrywillige Welsynsorganisasie. Stellenbosch : Universiteit van Stellenbosch (D. Phil. Proefskrif).
17. Crow, R T & Odewahn, C A 1987. Management for the human services. New Jersey : Prentice Hall.
18. Davis, G 1985. Retooling : clinical social worker to occupational social worker. Social Casework, 66(8) : 498 - 503.
19. De Beer, J & Lourens, L 1995. Plaaslike Regering. Die pad na demokrasie. Midrand : Educum Uitgewers.
20. Dickman, J F, Emener, W G & Hutchison, W S 1985. Counselling the troubled person in Industry. Illinois : Charles C Thomas Publisher.

21. Dowling, S 1983. An Analysis of Conventional and Teaching Clinic Supervision. The Clinical Supervisor, 1(4) : 15 - 28.
22. Drower, S J 1996. Social Work Values, Professional Unity, and the South African Context. Maatskaplike Werk / Social Work, 41(2) : 138 - 145.
23. Du Plessis, A 1990. Occupational Social Work Practice. In: Mckendrick, BW (ed), Social Work in Action. Pretoria : HAUM.
24. Engelbrecht, P M 1993. Beliefs about Work of South African youths in seven different politically affiliated groups. Die Maatskaplike navorser - praktisyn. 6(1) : 42 - 44.
25. Finnemore, M 1996. Introduction to Labour Relations in South Africa. Fifth Edition. Butterworths : Durban.
26. Fox, R 1983. Contracting in supervision. A goal orientated process. The Clinical Supervisor. 1(1) : 37 - 50.
27. Googins, B & Davidson, B N 1993. The Organization as Client : Broadening the Concept of Employee Assistance Programs. Social Work, 38 (4) : 477 - 48
28. Googins, B & Godfrey, J 1985. The evolution of Occupational Social Work. Social Work, 30(4) : 396-402.
29. Googins, B & Godfrey, J 1987. Occupational Social Work. Englewood Cliffs : Prentice Hall Inc.
30. Googins, B 1987. Occupational Social Work : A Developmental perspective. Employee Assistance quarterly 2(3) : 37 - 53.

31. Grinnel, Jr. R M & Williams, S M 1990. Research in Social Work : A Primer. Illinois : F.E. Peacock Publishers, Inc.
32. Gummer, B & Edwards, R L 1985. A Social Workers Guide to Organizational Politics. Administration in Social Work, 9(1) : 13 -21.
33. Hart, G M 1982. The process of Clinical Supervision. Maryland : Baltimore, University Park Press.
34. Hart, M 1995. Action Research for Health and Social Care. Buckingham : Open University Press.
35. Hawthorne, L S 1987. Teaching from recordings in field instruction. The Clinical Supervisor, 5(2) : 7 - 22.
36. Hayes, L S & O'Conner 1982. Emotional Components of Supervision : An EAP Workshop. Social Casework, 63 (7) : 408 - 414.
37. Hellriegel, D & Slogum, J W 1996. Management. Cincinnati: South-Western College Publication.
38. Hepworth, D H & Larson, J A 1990. Direct Social Work Practice. California: Wadsworth Publishing Company.
39. Holosko, M J & Felt, M D 1988. Evaluation of Employee Assistance Programs. New York : The Hawort Press, Inc.
40. Holloway, S 8 Brager, G 1989. Supervising in the Human Services. The Politics of Practice. New York : The Free Press, Inc.
41. Iversen, R R 1998. Occupational Social Work for the 21st Century. Social Work, 43(6) : 551 - 566.

42. Joubert, D 1989. Riglyne vir opstelle in Sosiologie en verwante vakke. Stellenbosch Universiteits Uitgewers en Boekhandelaars (EDMS) BPK.
43. Kadushin, A 1992. Supervision in Social Work (3rd Ed). New York : Columbia University Press.
44. Karp, H B 1985. The use of the training contract. The 1985 Annual : Developing Human Resources. 147 -153.
45. Kurzman, P A 1987. Industrial Social Work (Occupational Social Work). Encyclopedia of Social Work, 18th Edition 1 : 899 - 910.
46. Lombaard, J 1995. Die posisionering van Maatskaplike Werk in die arbeidsmilieu. Randse Afrikaanse Universiteit (D.Phil Proefskrif).
47. Lötter, C M T 1992. Supervisie in die Departement van Korrektiewe Dienste. Stellenbosch : Universiteit van Stellenbosch (M.A. Tesis).
48. Maiden, R P 1987. Occupational Work Program. Social Casework, 68(8) : 503 - 506.
49. Maiden, R P 1992. Employee Assistance Programs in South Africa. New York : The Hayworth Press, Inc.
50. McCarthy, D E & Steck, S B 1990. Social Work in Private Industry : Assessing the Corporate Culture. Employee Assistance Quarterly. 5(1) : 19 - 35.
51. Mckendrick, B W 1990. Social Work in Action. Pretoria : HAUM.
52. Middleman, R R & Rhodes, G B 1985. Competent Supervision. Making imaginative judgements. New Jersey : Prentice Hall Inc.

53. Munson, C E 1983. An Introduction to Clinical Social Work Supervision. New York : The Haworth Press.
54. Neugeboren, B 1991. Organization, Policy, and Practice in the Human Services. New York : The Hawort Press, Inc.
55. Ozawa, MN 1980. The Development of Social Services in industry: Why and how? Social Work, 43 : 464 - 470.
56. Patti, R J 1983. Social Welfare Administration : Managing Social Programs in a Development Context. New Jersey : Prentice Hll.
57. Pettes, D E 1980. Staff and Student Supervision : a task-centered approach. London : George Allen & Unwin.
58. Popple, P R 1981. Social Work Practice in Business and Industry, 1975 - 1930. Social Service Review, 55 (1) : 257-269.
59. Raber, M 1996. Downsizing of the nations labour force and a needed social work esponse. Administration in Social Work, 20(1):47 -58
60. Ramanathan, C S 1992. EAP's response to personal stress and productivity: implications for occupational social work. Social Work, 37(3) : 234 - 239.
61. Rankin, P 1991. Industrial Social Work - An explanation and an assessment of the practice of the Social Work in Industry in South Africa. (PhD.Dissertation), Rhodes University, Grahamstown.
62. Ray C M & Eison, C L 1983. Supervision. New York : CBS College Publishing.
63. Robbins, S P 1980. The administrative process. (2nd Ed). New Jersey : Prentice Hall, Inc.

64. Rossouw, P M L 1997. 'n Program vir Supervisie en Konsultasie by 'n Kinder- en Gesinsorgvereniging. Stellenbosch : Universiteit van Stellenbosch (M.A. Tesis).
65. Shapiro, C 1980. Termination : A Neglected Concept in the Social Work Curriculum. Journal of Education for Social Work, 16(2) : 13 - 19.
66. Sherman, S & Reid, W J 1994. Qualitative Research in Social Work. New York. Columbia University Press.
67. Shulman, L .1982. Skills of supervision and staff management. Illinois : F E Peacock Publishers, Inc.
68. J Silverman, B, Simon, B & Woodrow, R 1991. Workers in job jeopardy. Handbook of Social Work Practice with Vulnerable Populations.
69. Straussner, A S L 1990. Occupational Social Work Today. New York : The Hayworth Press, Inc.
70. Terblanche, L S 1992. The State of the Art of EAP's in South Africa : A critical Analysis. In : Maiden, R P (ed), Employee Assistance Programs in South Africa. New York : The Hayworth Press, Inc.
71. Thompson, S 1992. Ethical Issues in the South African Workplace. In : Maiden, R P (ed), Employee Assistance Programs in South Africa. New York : The Haworth Press, Inc.
72. Van Heerden, M 1991. Groepsupervisie as metode in maatskaplikewerksupervisie. Die maatskaplikewerk-navorsers - praktisyn, Maart.
73. Weekes, M S 1987. Social Work Supervision in Six Regional Offices of the Department of Health Services and Welfare (Administration : House of Assembly). Stellenbosch : University of Stellenbosch (M.A.Thesis).

74. Weinbach, R W 1994. The Social Worker as Manager (3rd Ed) Boston : Allyn and Bacon.
75. Weyers, N L & Kaulukukin, M 1984. Social services in the workplace : Rhetoric vs Reality. Social Work, 29(2) : 167 -172.
76. Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, Wet 200 van 1993..

BYLAE 1

VRAELYS VIR DIE ANALISE VAN DIE ROL VAN DIE BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERKER BY PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

VRAELYS VIR VOLTOOIING DEUR BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS VAN PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE SKIEREILAND

INSTRUKSIES

(a) MAAK 'N (X) KRUISIE IN DIE REGTE BLOKKIE WAAR VAN TOEPASSING

RANGSKIK ASSEBLIEF WAAR VAN TOEPASSING AKTIWITEITE / ONDERWERPE
VOLGENS GRADE VAN VOORKOMS OF BENUTTING, BV.

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

DIE KWANTITATIEWE WAARDE VAN ELKE GRAAD OF VLAK IS SOOS VOLG:-

- | | | | |
|----|-----------|---|---------------------------|
| 1. | BAIE | - | Meer as 50% van die tyd |
| 2. | GEMIDDELD | - | 25% - 50% van die tyd |
| 3. | MIN | - | Minder as 25% van die tyd |
| 4. | NOOIT | - | 0% van die tyd |

(b) ANTWOORD ASSEBLIEF DIE VRAELYS SO VOLLEDIG AS MOONTLIK

A BESONDERHEDE VAN PLAASLIKE OWERHEDE WAT BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS HET

1. NAAM EN ADRES VAN PLAASLIKE OWERHEID:

B DIE FUNKSIONERING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERKERS BY PLAASLIKE OWERHEDE

1. Waaruit bestaan die teikensisteem van dienslewering by u organisasie?

Werknemers en hul gesinne	
Werknemers	
Vakbonde	

2. Rangskik asseblief die volgende probleme volgens grade van voorkoms:

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

Persoonlike en familieprobleme	
Werkverwante probleme	

3. Watter van die volgende beskrywings stem die meeste met die aard van u werk ooreen. Rangskik asseblief volgens grade van benutting?

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

Programme en dienste wat daarop gemik is om die arbeidsmag te sosialiseer, bv. die voorsiening van opvoedingsprogramme en mediese sorg ten einde 'n gesonde en produktiewe arbeidsmag te verseker	
Die hantering van persoonlike probleme	
Die aanspreek van organisatoriese probleme soos byvoorbeeld berading by personeelvermindering en aftrede	
Voorkomende programme om die welsyn van die werknemerbevolking te bevorder	
Intervensies wat die sisteem en organisatoriese benaderings gebruik om werkers se werkomgewings en lewenskwaliteit te verbeter	
Ander *(Spesifiseer asseblief)	

* SPESIFISEER ANDER

4. Rangskik asseblief die volgende probleme volgens grade van voorkoms bv.

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

(a) **PERSOONLIKE PROBLEME**

Gesins- en huweliksverhoudings	
Finansiële probleme	
Wetlike probleme	
Alkoholisme- en dwelmafhanklikheid	
Behuisingsprobleme	
Gesondheidsprobleme	
Dood van familieledede	
Ander probleme * (Spesifiseer asseblief)	

* SPESIFISEER ANDER PROBLEME

(b) **WERKVERWANTE PROBLEME**

Aanpassing tot die eise van die werk	
Ontevredenheid met werk	
Konflik met toesighouer	
Ontwrigtende verhoudings met kollegas	
Traagheid	
Misbruik van siekteverlof	
Vervroegde aftrede	
Aftrede (Normaal)	
Ander probleme * (Spesifiseer asseblief)	

* SPESIFISEER ANDER

C ORGANISATORIESE ASPEKTE

1. Hoe lank lewer maatskaplike werkers 'n werknemer hulpprogram diens in u organisasie?

_____ jaar

2. Wat was die hoofrede vir die aanstelling van 'n maatskaplike werker?

3. Om watter rede is die aanvanklike besluit geneem om 'n maatskaplike werker aan te stel?

4. Wat is die hoofdoel van maatskaplike werk in u organisasie?

5. Onder watter afdeling funksioneer die maatskaplike werk diens?

6. Aan wie doen maatskaplike werkers verantwoording?

7. Wat is die frekwensie van voorkoms van supervisie? Maak 'n (X) kruisie in die blokkie waar van toepassing.

1	2	3	4	5
DAAGLIKS	WEEKLIKS	MAANDELIKS	NOOIT	ANDER SPESIFISEER

SPESIFISEER ANDER

8. Watter van die volgende twee metodes van supervisie word hoofsaaklik benut? Rangskik asseblief volgens grade van benutting, bv.

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

GROEPSUPERVISIE	
INDIVIDUELE SUPERVISIE	

9. Beskik u organisasie oor 'n vasgestelde beleid vir supervisie?

J A	N E E	O N S E K E R
-----	-------	---------------

10. Indien "ja", wat is u organisasie se beleid vir supervisie?

Indien "nee" of "onseker" verduidelik asseblief:

11. Met watter ander afdelings (binne u organisasie) - asook buite organisasies word daar op 'n gereelde basis geskakel?

Afdelings binne u organisasie

Buite organisasies

12. Is daar ander professionele persone, bv. sielkundiges of verpleegpersoneel met wie u saamwerk?

JA	NEE
----	-----

Indien ja, spesifiseer asseblief

VERPLEEGKUNDIGES	
SELKUNDIGES	
MAATSKAPLIKE WERKERS	
ARBEIDSTERAPEUTE	
MEDIESE DOKTERS	
PSIGIATERS	
ANDER * (SPESIFISEER ASSEBLIEF)	

* SPESIFISEER ANDER

13. Wat is die bestuur se ingesteldheid teenoor die maatskaplikewerk diens?

POSITIEF	NEGATIEF	ONSEKER
----------	----------	---------

Motiveer asseblief u antwoord

14. Is daar enige aspekte van u organisasie se beleid oor bedryfs-maatskaplike werk wat na u mening aangepas of verander hoef te word?

JA	NEE
----	-----

Indien ja, watter aspekte sou u graag wou verander? Motiveer u mening.

15. Is u betrokke by besluitneming oor aspekte (soos byvoorbeeld die formulering van bedryfs-maatskaplike werk beleid) wat die bedryfs-maatskaplike werk diens raak?

JA	NEE
----	-----

16. Wie verteenwoordig die maatskaplikewerk afdeling by bestuursvergaderings?

17. Watter effek het die beskikbaarheid van die maatskaplike werk diens op organisatoriese produktiwiteit gehad? Maak 'n (X) kruisie in die blokkie waar van toepassing?

1	2	3	4	5
Baie	Gemiddeld	Min	Geen	Onseker

Motiveer asseblief die antwoord

18. Watter invloed het die maatskaplike werk diens op die arbeidsmag gehad? Maak 'n (X) kruisie in die blokkie waar van toepassing?

Dit het 'n bydrae gelewer om die arbeidsmag te stabiliseer	
Dit het 'n bydrae gelewer om die produktiwiteit van die arbeidsmag te verhoog	
Dit het geen invloed op die arbeidsmag gehad nie	
ANDER * (Spesifiseer Asseblief)	

* SPESIFISEER ANDER

D ROLLE EN TAKE VAN DIE BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERKER

1. Identifiseer asseblief die volgende (a) rolle en (b) take volgens grade van benutting, byvoorbeeld:

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

(a) ROLLE

Werknemer Hulpprogramme (EAP) Bestuurder	
Vakbond Maatskaplike Werker	
Regstellende Aksie Spesialis	
Personeelbestuurder	
Direkteur van werknemer, ontwikkeling en opleiding	
Stedelike Maatskaplike Sake Spesialis	
Menslike Hulpbronne Deskundige	
Bemarking Spesialis	
Ander * (SPESIFISEER ASSEBLIEF)	

* SPESIFISEER ANDER

(b) **TAKE**

Take wat verband hou met hulpvoorsiening aan problematiese werkers met persoonlike en familie probleme	
Take wat verband hou met diensverskaffing aan die gemeenskap van werkers as 'n geheel en die eksterne gemeenskap	
Take wat verband hou met die daarstelling en bevordering van jou posisie en rol as 'n maatskaplike werker in jou organisasie	
Maatskaplike Werk administrasie	
Nie-vakkundige algemene administrasie	
Navorsing	
Ander * (Spesifiseer Asseblief)	

* SPESIFISEER ANDER

2. Identifiseer asseblief die volgende take wat verband hou met die gemeenskap van werkers as 'n geheel en die eksterne gemeenskap volgens grade van benutting, byvoorbeeld:

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

Identifisering van spesifieke behoeftes van die gemeenskap as 'n geheel	
Identifisering van gespesialiseerde groep met spesifieke behoeftes (bv. immigrante, jong werkers)	
Die interpretering aan bestuur, die effek van sommige organisasie beleide en werkomstandighede op die werker	
Opvoeding van toesighouers oor die betekenis van menslike behoeftes en probleme	
Voorkoming van probleme deur opvoedkundige programme	
Interpretering van jou rol aan eksterne welsyns-instansies	
Identifisering en skakeling met gemeenskaps-hulpbronne wat benut kan word in die hantering van probleme van werkers	
Interpretering van die gemeenskap aan die organisasie	
Interpretering van die organisasie aan die gemeenskap	
Ander take	

3. Identifiseer asseblief die volgende take wat verband hou met die gemeenskap van werkers volgens grade van benutting, byvoorbeeld

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

Identifisering van persoonlike probleme van werkers	
Beraad met persone met probleme binne groepsverband	
Skakeling met welsynsorganisasies namens werkers	
Skakeling met gesinne van kliënte in verband met probleme van werkers	
Onderhoude met toesighouer namens kliënte	
Skakeling met ander personeellede, byvoorbeeld verpleegpersoneel in verband met werkers	
Verwysing van kliënte na eksterne organisasies	
Ander take	

BYLAE 2

**VRAELYS VIR DIE ANALISE VAN DIE ROL VAN DIE BEDRYFS-
MAATSKAPLIKE WERKER BY PLAASLIKE OWERHEDE IN DIE KAAPSE
SKIEREILAND:****VRAELYS VIR VOLTOOIING DEUR BESTUURDERS VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE
WERKERS****INSTRUKSIES****MAAK 'N (X) KRUISIE IN DIE TOEPASLIKE BLOKKIE WAAR VAN TOEPASSING****RANGSKIK ASSEBLIEF WAAR VAN TOEPASSING AKTIWITEITE / ONDERWERPE
VOLGENS GRADE VAN BENUTTING, BV.**

1	2	3	4
Baie	Gemiddeld	Min	Nooit

DIE KWANTITATIEWE WAARDE VAN ELKE GRAAD OF VLAK IS SOOS VOLG:-

- | | | | |
|----|-----------|---|---------------------------|
| 1. | BAIE | - | Meer as 50% van die tyd |
| 2. | GEMIDDELD | - | 25% - 50% van die tyd |
| 3. | MIN | - | Minder as 25% van die tyd |
| 4. | NOOIT | - | 0% van die tyd |

(c) ANTWOORD ASSEBLIEF DIE VRAELYS SO VOLLEDIG AS MOONTLIK**A. BESONDERHEDE VAN PLAASLIKE OWERHEDE WAT MAATSKAPLIKE
WERKERS IN DIENS HET**

1. Aantal werknemers in u organisasie

1	2	3	4	5
0 - 200	200 -500	500+	1 000+	1 500+

2. Het alle werknemers toegang tot maatskaplikewerk dienste?

JA	NEE
----	-----

3. Hoeveel maatskaplike werkers is in diens van u organisasie?

1	2	3	4
0 - 5	5 - 10	10 -20	20+

4. Hoe lank lewer maatskaplike werkers 'n werknemer hulpprogramdiens (bekend as bedryfs-maatskaplike werk) in u organisasie?

_____ jaar

5. Wat was die hoofrede vir die aanstelling van 'n maatskaplike werker?

6. Hoe is die aanvanklike besluit geneem, om 'n maatskaplike werker aan te stel?

7. Wat is die hoofdoel van maatskaplike werk in u organisasie?

8. Wat is die bestuur se ingesteldheid teenoor die bedryfs-maatskaplike werk diens?

POSITIEF	NEGATIEF	ONSEKER
----------	----------	---------

Motiveer asseblief u antwoord

9. Wat is u organisasie se beleid oor bedryfs-maatskaplike werk?

10. Is u tevrede met u organisasie se beleid oor bedryfs-maatskaplike werk?

JA	NEE	GEDEELTELIK
----	-----	-------------

Indien u nie of gedeeltelik tevrede is watter aspekte sou u graag wou verander?

11. Onder watter afdeling funksioneer die maatskaplikewerk diens?

B. DIE FUNKSIONERING VAN BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK

1. Waaruit bestaan die teikengroep van bedryfs-maatskaplikewerk in u organisasie?
Rangskik asseblief volgens grade van voorkoms.

BESTUUR	
WERKNEMERS EN HUL GESINNE	
WERKNEMERS	
VAKBONDE	
ANDER	

Indien ander spesifiseer asseblief

2. Watter van die volgende programme word tans die meeste deur maatskaplike werkers in u organisasie bedryf? Rangskik asseblief volgens grade van benutting bv. 1 = minste benutting en 9 = meeste benutting.

WERKNEMER HULPPROGRAMME	
MIDDELAFHANKLIKHEIDSPROGRAMME	
WELHEIDSPROGRAMME	
PERSONEELONTWIKKELING	
DIE HANTERING VAN PERSOONLIKE PROBLEME	
DIE AANSPEEK VAN ORGANISATORIESE PROBLEME SOOS BYVOORBEELD BERADING BY PERSONEEL- VERMINDERING EN AFTREDE	
VOORKOMENDE PROGRAMME OM DIE WELSYN VAN DIE WERKNEMERBEVOLKING TE BEVORDER	
ANDER	

3. Watter van die volgende take sou u sien as gepaste verantwoordelikhede vir die maatskaplike werkers in u organisasie om te onderneem? Rangskik asseblief volgens grade van voorkoms.

DIE HANTERING VAN HUISHOUDELIKE PROBLEME VAN WERKERS	
VOORKOMING VAN PROBLEME WAT PRODUKTIWITEIT MAG BEÏNVLOED	
PROFESSIONELE HANTERING VAN MAATSKAPLIKE EN EMOSIONELE PROBLEME VAN WERKERS	
HULPVERLENING MET DIE UITVOERING VAN MAATSKAPLIKE VERANTWOORDELIKHEIDS- PROGRAMME	
VROEË IDENTIFISERING VAN MAATSKAPLIKE EN EMOSIONELE PROBLEME VAN WERKERS	
ANDER	

Indien ander, spesifiseer asseblief

4. Watter effek het die beskikbaarheid van 'n maatskaplike werk diens op organisatoriese produktiwiteit gehad?

1	2	3	4	5
BAIE	GEMIDDELD	MIN	GEEN	ONSEKER

Motiveer asseblief u antwoord

5. Watter bydrae tot motivering van die werksmag het die maatskaplike werk diens gelewer?

1	2	3	4	5
BAIE	GEMIDDELD	MIN	GEEN	ONSEKER

Motiveer asseblief u antwoord

6. Watter van die volgende maontlike programme wat deur maatskaplike werkers in u organisasie aangebied kan word sal na u mening tot voordeel van u organisasie wees?

WERKNEMER HULPPROGRAMME (EAP)	
MIDDELAHFANKLIKHEIDPROGRAMME	
WELHEIDSPROGRAMME	
PERSONEELONTWIKKELING	
SHOPSTEWARD OPLEIDING (ARBEIDSVERHOUDINGE EN ONDERHANDELINGSVAARDDIGHEDE)	
BESTUURSONTWIKKELING (ARBEIDSWETGEWING EN LEWENSVAARDIGHEDE)	
ANDER	

SPESIFISEER ANDER
